Centre d'administration LogMeIn Rescue

Manuel d'utilisation



Sommaire

À propos de LogMeIn Rescue

LogMeIn Rescue sert à fournir une assistance à distance instantanée aux clients et employés. Grâce à Rescue, vous pouvez, en quelques secondes, prendre le contrôle d'un PC, d'un Mac ou d'un smartphone distant via Internet, sans avoir à installer de logiciel au préalable.

- **Améliorer la résolution dès le premier appel**. Les fonctions de gestion de sessions multiples, Instant Chat, collaboration de techniciens et davantage aident à diminuer le nombre d'escalades vers l'assistance de niveau 2 et à résoudre davantage de problèmes dès le premier appel.
- **Diminuez le temps de traitement moyen**. Des outils avancés de diagnostic, de collaboration et de génération de rapports accélèrent l'identification et la résolution des problèmes.
- **Diminuez les retours si coûteux**. Des outils de diagnostic, les historiques d'appareils et la configuration à distance des appareils aident les techniciens à résoudre davantage de problèmes à distance et ainsi de diminuer les retours inutiles.

Pour essayer Rescue gratuitement, créez un compte d'essai Rescue sur le site LogMeIn Rescue en cliquant sur **Essayer gratuitement**.

Pour souscrire des abonnements, allez sur le *site LogMeIn Rescue*.

À propos du centre d'administration LogMeIn Rescue

Les administrateurs utilisent le centre d'administration LogMeIn Rescue pour configurer LogMeIn Rescue en fonction des besoins de la société d'assistance ; d'un seul technicien d'assistance à des équipes de techniciens avec diverses responsabilités et compétences.

Cette interface en ligne intuitive est utilisée par les administrateurs pour créer et affecter des autorisations destinées à d'autres administrateurs, techniciens ou groupes. Les administrateurs peuvent également créer des canaux d'assistance, qui sont des liens sur Internet qui relient automatiquement les clients aux techniciens.

À propos de la console d'assistance LogMeIn Rescue

Les techniciens fournissent une assistance à l'aide de la console d'assistance LogMeIn Rescue.

Les techniciens peuvent choisir de lancer la console d'assistance dans un navigateur compatible, ou sous forme d'application de bureau.

Fonctionnalités clés :

- Connexion directe à l'ordinateur du client à l'aide d'un code ou d'un lien envoyé par email
- Affichage du bureau et contrôle à distance, avec tableau blanc
- Historique et notes de session détaillés
- Interface de messagerie avec réponses prédéfinies, envoi d'URL et transfert de fichiers
- Diagnostics système détaillés, redémarrage et reconnexion inclus
- Collaboration avec les techniciens internes ou externes

Pour en savoir plus, voir le *Manuel d'utilisation de la console d'assistance LogMeIn Rescue*.



Remarque: Une version limitée de la console d'assistance est utilisée par les techniciens non approuvés lors des sessions de collaboration externes. Pour en savoir plus, voir le Manuel d'utilisation de la console d'assistance LogMeIn Rescue – Version de collaboration.

À propos de LogMeIn Rescue+Mobile

Avec LogMeIn Rescue+Mobile, les techniciens d'assistance à distance peuvent se connecter rapidement pour dépanner les smartphones les plus utilisés, comme s'ils les tenaient dans le creux de la main. Le produit prend en charge les appareils BlackBerry®, Apple iOS et Android.

Le module Rescue+Mobile peut vous aider à diminuer vos coûts, gagner du temps, augmenter le taux de résolution dès le premier appel et montrer aux utilisateurs comment utiliser leur Smartphone ou leur tablette.

Rescue fournit la simulation de nombreux modèles de Smartphones courants. Le technicien peut manipuler l'écran, utiliser le clavier et contrôler le smartphone comme s'il l'avait dans sa main.

Avantages

- Contrôle à distance des principales plates-formes de Smartphones
- Technologie d’assistance éprouvée
- Diminution des coûts d'assistance
- Augmentation de la satisfaction client
- Adoption plus rapide de nouveaux services
- Augmentation du taux de résolution dès le premier appel et diminution des retours de type « aucun problème trouvé »
- La capacité à résoudre les problèmes complexes pour vos clients les plus précieux
- Moins de files d'attente pour de l'assistance dans vos magasins de détail

Voir également *Configuration de Rescue+Mobile* à la page 31.

À propos de la sécurité et de LogMeIn Rescue

- Il n’est pas nécessaire d’ouvrir un port supplémentaire sur votre pare-feu d’entreprise ou personnel : l’ensemble de la communication entre le technicien et l'ordinateur du client est basé sur le protocole Web standard (HTTP).
- Une connexion chiffrée est établie entre le technicien et le client, avec des protocoles Internet éprouvés (SSL 256 bits).
- Une fois la session d’assistance terminée, tous les droits d’accès au périphérique du client sont révoqués.
- Il est possible de transférer des sessions vers un groupe de techniciens particulier. Par exemple, les demandes d'assistance provenant de membres de la direction ayant accès à des informations sensibles peuvent être systématiquement transférées à des agents d'assistance particuliers.
- Les sessions peuvent être enregistrées afin de conserver une trace des actions du technicien.
- Un hachage MD5 est calculé et enregistré pour chaque transfert de fichier. La génération d’un hachage MD5 permet de vérifier si un fichier envoyé vers le périphérique d’un client a été modifié.

- Aucun composant n'est installé de façon permanente sur l'ordinateur du client. Une petite applet est téléchargée au démarrage de la session, puis supprimée lorsqu'elle prend fin. La seule exception est l'application Rescue Calling Card.

Pour plus de détails, voir le *Livre blanc sur l'architecture de LogMeIn Rescue*.

Sécuriser votre compte LogMeIn Rescue

Les administrateurs principaux peuvent configurer Rescue pour l'envoi d'emails lorsque certains événements surviennent.

Connectez-vous à votre compte LogMeIn Rescue et allez dans **Mon compte** > **Notifications** .

- Tentative de connexion réussie
- Échec de la tentative de connexion
- Informations de contact modifiées
- Informations de facturation modifiées
- Mot de passe modifié
- Administrateur ajouté
- Informations d'administrateur modifiées
- Technicien ajouté
- Modification d'informations de technicien

Configuration requise pour LogMeIn Rescue

Configuration requise pour l'ordinateur du technicien

Tout ordinateur qui exécute la console d'assistance LogMeIn Rescue doit répondre à la configuration suivante.



Important: Assurez-vous d'utiliser une technologie à jour et officiellement prise en charge avec LogMeIn Rescue. LogMeIn Rescue est conçu pour utilisation avec des produits et services tiers (navigateur, système d'exploitation, etc.) officiellement pris en charge par leurs fournisseurs respectifs et dont l'utilisateur assure correctement la maintenance (derniers correctifs et mises à jour installés). *En savoir plus*

Version autonome de la console d'assistance :

- Microsoft Windows 7, 8, 8.1, XP (SP3), Vista
- Apple Macintosh OS X 10.7 (Lion) ou ultérieur pour l'application Console d'assistance pour Mac
- Une connexion à Internet opérationnelle (vitesse minimum recommandée 28 Kbyte/s ou Numéris ou plus rapide, en cas de contrôle ou d'affichage à distance)
- Jusqu'à 100 Mo de mémoire, plus 20 Mo par session de contrôle à distance
- Jusqu'à 30 Mo d'espace disque plus 20 Mo pour toutes les simulations de smartphones

Autres exigences pour la console d'assistance dans le navigateur :

- Server 2003, Server 2008 (dont les versions 64 bits de chaque système)
- Internet Explorer 7, 8, 9, 10, 11, avec prise en charge du chiffrement sur 128 ou 256 bits
- Firefox 3.6 ou ultérieur
- Chrome n'est pas actuellement pris en charge

Configuration requise pour la version Collaboration de la console d'assistance :

- Microsoft Windows 7, 8, 8.1, XP (SP3), Vista
- Une connexion à Internet opérationnelle (vitesse minimum recommandée 28 Kbyte/s ou Numéris ou plus rapide, en cas de contrôle ou d'affichage à distance)
- Jusqu'à 100 Mo de mémoire, plus 20 Mo par session de contrôle à distance

Configuration requise sur les ordinateurs client

Les techniciens qui utilisent LogMeIn Rescue peuvent assister à distance les ordinateurs qui répondent à la configuration suivante :

- Microsoft Windows 7, 8, 8.1, 10, XP, Vista, Server 2003, Server 2008, Server 2012 (y compris les versions 64 bits) ; Windows 98, ME et 2000.
- Apple Macintosh OS X 10.4 (Tiger), 10.5 (Leopard), 10.6 (Snow Leopard), 10.7 (Lion), 10.8 (Mountain Lion), 10.9 (Mavericks) et 10.10 (Yosemite).



Remarque: L'Applet Rescue par Instant Chat sur Mac ne prend en charge que Mac OS X 10.6 (Snow Leopard) ou ultérieur.

- Pour des performances optimales, le client doit disposer d'une connexion Internet à haut débit (T1, modem câble, Numéris ou DSL) ; les connexions RTC à 28K sont également prises en charge
- 100 Mo, plus 20 Mo supplémentaires pour chaque session de contrôle à distance (la collaboration de techniciens peut entraîner plusieurs sessions de contrôle à distance sur l'appareil du client)

Configuration requise sur les appareils mobiles client

Tous les appareils exécutant une plate-forme prise en charge peuvent être assistés par des techniciens dotés du module mobile pour LogMeIn Rescue. Pour en savoir plus, visitez cette page : *https://secure.logmeinrescue.com/helpdesk/mobilesupport/overview.aspx*

À propos de Rescue en environnement multilingue

Langues prises en charge

Le site Internet de LogMeIn Rescue, la console d'assistance, le centre d'administration, Calling Card, les manuels d'utilisation, l'applet Mobile BlackBerry et le formulaire de saisie de code PIN de www.LogMeIn123.com sont disponibles dans les langues suivantes :

de – Allemand	it – Italien
en – Anglais	ja – Japonais
es – Espagnol	nl – Néerlandais
fr – Français	pt-br – Portugais (Brésilien)



Remarque: La console d'assistance est également disponible en chinois (zh-TW et zh), coréen (ko) et thaïlandais (th).

L'applet Rescue pour PC et Mac, les apps mobiles, Calling Card et l'interface Instant Chat sont disponibles dans les langues suivantes :

ar – Arabe	ko – Coréen
bg – Bulgare	nl – Néerlandais
cz - Tchèque	no – Norvégien
da – Danois	pl – Polonais
de – Allemand	pt – Portugais
el – Grec	pt-BR – Portugais (Brésilien)
en – Anglais	ro – Roumain
es – Espagnol	ru – Russe
fi – Finnois	sk - Slovaque
fr – Français	sv – Suédois
he – Hébreu	th – Thaï
hr - Croate	tr – Turc
hu – Hongrois	zh – Chinois
it – Italien	zh-TW – Chinois (Taiwan)
ja – Japonais	

L'app Android est disponible dans les langues **supplémentaires** suivantes : es-AR, et, fa, in, lt, lv, my, sl, sr, vi



Astuce: Pour résoudre les problèmes de disposition du clavier pendant le contrôle à distance, voir « Utilisation du clavier local ou distant (synchronisation des claviers) » dans le *Manuel d'utilisation de la console d'assistance LogMeIn Rescue*.



Astuce: Pour Instant Chat en mode auto-hébergé, vous pouvez ajouter et supprimer des langues en fonction de vos besoins. Voir *Personnaliser les fichiers de langue d'Instant Chat* dans le Guide de personnalisation et d'intégration de LogMeIn Rescue.

Définir la langue du centre d'administration

- Pour modifier la langue utilisée par le centre d'administration, utilisez la liste déroulante disponible sur toute page du centre d'administration.
  Vous pouvez modifier la langue du centre d'administration à tout moment.

À propos de la sélection de la langue pour les champs personnalisés et l'organigramme
La langue utilisée par défaut dans l'organigramme du centre d'administration, le nom des canaux et les champs personnalisés de l'onglet Paramètres généraux est fonction de la langue utilisée au moment de votre inscription à un compte LogMeIn Rescue. Ce fonctionnement protège vos champs personnalisés et le nom des entités de votre organigramme contre les modifications indésirables.

Par exemple, si vous utilisez le formulaire allemand pour créer un compte LogMeIn Rescue, l'organigramme et les champs personnalisés sont affichés en allemand tant qu'ils ne sont pas modifiés manuellement. Le sélecteur de langue ne modifie pas la langue affichée dans l'organigramme ou les champs personnalisés.

Les exemples de code sont toujours en anglais.

Définir la langue de la console d'assistance

La version navigateur de la console d'assistance utilise la langue active sur la page de connexion Rescue, dans le centre d'administration ou sur la page Mon compte au moment du lancement de la console d'assistance. L'app de bureau utilise la langue sélectionnée à l'installation.

Par exemple, si la page de connexion Rescue est affichée en espagnol lorsque vous lancez la console d'assistance, celle-ci s'ouvre en espagnol.

- Pour modifier la langue utilisée dans la console dans le navigateur :
  a) Quittez la console d'assistance.
  b) Modifiez la langue active sur la page de connexion ou sur la page Mon compte.
  c) Relancez la console d'assistance dans votre navigateur.
- Pour changer la langue utilisée par l'app de bureau, désinstallez et réinstallez-la. Veillez à choisir la langue désirée durant l'installation.

Spécifier la langue de la console d'assistance pour collaborateurs

La langue utilisée par la console d'assistance pour collaborateurs est définie comme suit :

- Si le technicien externe est invité par un lien, la version Collaborateur de la console d'assistance utilise la même langue que le technicien ayant envoyé l'invitation.
- Si le technicien externe est invité par code PIN, il peut sélectionner une langue sur la page de saisie du code (comme LogMeIn123.com).

  Langues disponibles : DE, EN, ES, FR, IT, JA, NL, PT-BR

À propos des réglages de langue côté client

L'applet LogMeIn Rescue, Instant Chat et Calling Card utilisent la langue active sur l'ordinateur du client.

Si l'applet n'est pas disponible dans la langue du client, la version anglaise est utilisée.

Le volet Instant Chat est doté d'un sélecteur de langue, ce qui n'est pas le cas de l'applet et de Calling Card.

L'applet Mobile détecte automatiquement la langue utilisée sur le Smartphone cible et utilise cette même langue. Si l'applet n'est pas disponible dans la langue du client, la version anglaise est utilisée.



Astuce: Sous Windows, les paramètres de langue se règlent dans **Panneau de configuration** > **Paramètres régionaux et linguistiques** > **onglet Langue** .

> **Exemple**
>
> Imaginons que vous êtes un technicien basé en Angleterre qui utilise Rescue en anglais. Vous établissez le contact avec un client en Allemagne. Votre client utilise la version allemande de Windows, mais il a réglé ses paramètres régionaux et linguistiques sur Turc. Il verra donc l'applet en turc.

Configurer votre organisation

À propos de l'organigramme

L'organigramme sert à configurer Rescue afin de répondre aux besoins de votre organisation d'assistance. Il est affiché dans le volet de gauche de l'interface du centre d'administration.

Une fois la configuration terminée, l'organigramme représente avec clarté votre structure et facilite la sélection des membres de l'organisation et des canaux existants et la mise en œuvre de changements par simple glisser-déposer.



Astuce: Pour optimiser les performances, fermez tous les éléments que vous n'utilisez pas dans l'organigramme. Cette manipulation est particulièrement conseillée pour les organisations de grande taille.

Développer/réduire les branches	Les branches peuvent être développées ou réduites en cliquant sur **+/-**
Rechercher	Entrez du texte dans la zone de recherche pour trouver un groupe, technicien ou autre entité de votre organisation.
Glisser-déposer	Certains éléments de l'organigramme peuvent être glissés et déposés en son sein. Il est par exemple possible d'attribuer des administrateurs à un groupe de techniciens en les faisant glisser sur le groupe. Il est également possible de déplacer et d'affecter facilement les techniciens et les groupes de techniciens par glisser-déposer.
Menu contextuel	Faites un clic droit sur tout élément de l'organigramme pour accéder à un menu contextuel. Les éléments disponibles dans le menu varient selon votre rôle utilisateur et l'élément sur lequel vous cliquez.
Relation dynamique avec l'espace de travail	La sélection d'un élément de l'organigramme ouvre le formulaire correspondant dans l'espace de travail (le volet de droite).

Exemple d'espace de travail dynamique

Sélectionnez le groupe de techniciens 1 dans l'organigramme puis sélectionnez l'onglet Paramètres. Les paramètres du groupe de techniciens 1 sont affichés dans l'onglet Paramètres locaux.

Sélectionnez ensuite Technicien 2. Les paramètres du technicien 2 sont affichés dans l'onglet Paramètres.

Ensuite, si vous sélectionnez l'onglet Sessions, les informations de la session relatives au technicien 2 s'affichent dans l'onglet Sessions.

Ajouter un administrateur principal

Cette option est réservée aux administrateurs principaux.

Les administrateurs principaux disposent d'un contrôle total sur toutes les aspects du centre d'administration. Ils sont les seuls à disposer d'un accès à l'onglet Paramètres généraux.

1. Faites un clic droit sur **Administrateurs principaux** dans l'organigramme.
2. Cliquez sur **Créer un administrateur principal**.
   Un nouvel administrateur principal est ajouté à l'organigramme.
3. Vérifiez que l'utilisateur que vous souhaitez modifier est sélectionné dans l'organigramme, puis cliquez sur l'onglet **Organisation**.
   La page Configuration est affichée.
4. Modifiez les options suivantes :

Option	Description
Nom	Le nom de l'utilisateur tel qu'il apparaît dans l'organigramme et la console d'assistance (licence requise).
E-mail	L'adresse email utilisée pour la connexion à LogMeIn Rescue.
ID de connexion unique :	Le numéro d'identification utilisé pour la connexion si la connexion unique est activée.
Description	Pour votre propre référence.
Nouveau mot de passe	Le mot de passe qui sera utilisé par l'individu pour se connecter à LogMeIn Rescue.
Fiabilité minimum du mot de passe	La fiabilité minimum du mot de passe telle que définie dans l'onglet **Paramètres globaux** sous **Politiques sur les mots de passe**.

5. Dans **État**, sélectionnez **Activé** pour activer l'utilisateur.
6. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Ajouter un administrateur

Cette option est réservée aux administrateurs principaux.

Caractéristiques d'un administrateur :

- Gère tous les techniciens et groupes de techniciens affectés
- Désactive tout technicien ou groupe de techniciens si nécessaire
- Génère des rapports
- Configure les canaux d'assistance des groupes de techniciens affectés
- Peut être affecté à plusieurs groupes de techniciens
- Peut exécuter toutes les fonctions d'un technicien (si autorisé)

1. Faites un clic droit à l'endroit de l'organigramme où vous souhaitez ajouter le nouvel administrateur, et cliquez sur **Créer un administrateur**.

- Pour ajouter le nouvel administrateur à la racine des administrateurs, faites un clic droit sur **Administrateurs** dans l'organigramme
- Pour ajouter l'administrateur à un groupe d'administrateurs existant, faites un clic droit sur le groupe concerné dans l'organigramme

Le nouvel administrateur est ajouté à l'organigramme à l'endroit spécifié.

2. Vérifiez que l'utilisateur que vous souhaitez modifier est sélectionné dans l'organigramme, puis cliquez sur l'onglet **Organisation**.
   La page Configuration est affichée.
3. Modifiez les options suivantes :

Option	Description
Nom	Le nom de l'utilisateur tel qu'il apparaît dans l'organigramme et la console d'assistance (licence requise).
E-mail	L'adresse email utilisée pour la connexion à LogMeIn Rescue.
ID de connexion unique :	Le numéro d'identification utilisé pour la connexion si la connexion unique est activée.
Description	Pour votre propre référence.
Nouveau mot de passe	Le mot de passe qui sera utilisé par l'individu pour se connecter à LogMeIn Rescue.
Fiabilité minimum du mot de passe	La fiabilité minimum du mot de passe telle que définie dans l'onglet **Paramètres globaux** sous **Politiques sur les mots de passe**.

4. Dans **État**, sélectionnez **Activé** pour activer l'utilisateur.
5. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.



Astuce: Pour affecter l'utilisateur à un ou plusieurs groupes, faites glisser l'icône de l'utilisateur sur les groupes désirés.

Créer un groupe d'administrateurs

Cette option est réservée aux administrateurs principaux.

Un administrateur ne peut appartenir qu'à un seul groupe d'administrateurs à la fois. Vous pouvez imbriquer les groupes d'administrateurs.

1. Faites un clic droit à l'endroit de l'organigramme où vous souhaitez ajouter le nouveau groupe d'administrateurs, et cliquez sur **Créer un groupe**.

   - Pour ajouter le nouveau groupe d'administrateurs à la racine des administrateurs, faites un clic droit sur **Administrateurs** dans l'organigramme
   - Pour ajouter le groupe d'administrateurs à un groupe d'administrateurs existant, faites un clic droit sur le groupe concerné dans l'organigramme

   Le nouveau groupe d'administrateurs est ajouté à l'organigramme à l'endroit spécifié.
2. Entrez un **Nom de groupe** et une **Description**.
3. Dans **État**, sélectionnez **Activé** pour activer le groupe.

4. Définissez les autorisations du groupe.

Option	Description
Droits d'administrateur standard	Lorsque l'option **Droits d'administrateur standards** est sélectionnée, les membres du groupe peuvent gérer les techniciens et accéder au Centre d'administration et au Centre de contrôle.
Droits d'administrateur restreints	Lorsque l'option **Droits d'administrateur restreints** est sélectionnée, au moins une sous-option doit être sélectionnée : • Sélectionnez **Accorder l'accès au Centre de contrôle** pour autoriser les membres du groupe à accéder au Centre de contrôle. • Sélectionnez **Accorder l'accès au Centre d'administration** > **Rapports** pour n'autoriser les membres du groupe qu'à accéder à l'onglet Rapports dans le Centre d'administration. Les autres onglets sont invisibles.

5. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Créer un groupe de techniciens et affecter des autorisations

Les administrateurs principaux peuvent créer des groupes de techniciens à tout niveau de l'organisation, tandis que les administrateurs ne peuvent créer des groupes que dans les groupes de techniciens auxquels ils sont affectés.

Les administrateurs principaux peuvent verrouiller des autorisations afin qu'elles ne puissent pas être modifiées par un administrateur.

1. Faites un clic droit à l'endroit de l'organigramme où vous souhaitez ajouter le nouveau groupe de techniciens, et cliquez sur **Créer un groupe**.
   - Pour ajouter le nouveau groupe de techniciens à la racine des groupes de techniciens, faites un clic droit sur **Techniciens** dans l'organigramme
   - Pour ajouter le groupe de techniciens à un groupe de techniciens existant, faites un clic droit sur le groupe concerné dans l'organigramme

   Le nouveau groupe de techniciens est ajouté à l'organigramme à l'endroit spécifié.
2. Entrez un **Nom de groupe** et une **Description**.
3. Dans **État**, sélectionnez **Activé** pour activer le groupe.
4. Définissez les autorisations du groupe.

Autorisation	Description
Chat	Active le chat au démarrage de la session. Voir *À propos des autorisations de chat* à la page 18.
Autoriser le technicien à activer/désactiver le chat	Autorise les membres du groupe à activer ou désactiver le chat. Voir *À propos des autorisations de chat* à la page 18.
Lancez le contrôle à distance	Autoriser les membres d'un groupe à initier une session de contrôle à distance lors de toute session active.
Lancer l'affichage du bureau	Autoriser les membres d'un groupe à initier une session d'affichage du bureau lors de toute session active.

Autorisation	Description
Envoi de fichiers	Autoriser les membres d'un groupe à envoyer des fichiers à un client durant toute session active.
Réception de fichiers	Autoriser les membres d'un groupe à recevoir des fichiers d'un client durant toute session active.
Accès à l'onglet Gestionnaire de fichiers	Autoriser les membres d'un groupe à accéder à l'onglet Gestionnaire de fichiers de la Console d'assistance Rescue durant toute session active. **Remarque:** La possibilité effective d'envoyer/recevoir des fichiers dépend des autorisations **Envoi de fichiers** et **Recevoir des fichiers**. Dès lors, les membres du groupe pourront parfois envoyer et recevoir des fichiers, même si l'autorisation **Accès à l'onglet Gestionnaire de fichiers** est refusé. Lorsque l'autorisation **Gestion de fichiers** est sélectionnée, les membres d'un groupe pourront gérer les fichiers du client durant toute session active.
Envoi d'URL	Autoriser les membres d'un groupe à envoyer des URL qui s'ouvrent sur le périphérique du client au cours de toute session active.
Afficher des informations système	Autoriser les membres d'un groupe à afficher les informations système du client pendant une session de bureau ou mobile active. Ne s'applique pas à Click2Fix.
Redémarrer	Autoriser les membres d'un groupe à redémarrer l'appareil du client pendant une session active.
Enregistrement de sessions	Autoriser les membres d'un groupe à effectuer un enregistrement de l'écran de toute session. Lorsque **seulement avec l'accord du client** est sélectionné, les membres du groupe ne pourront enregistrer l'écran d'un client qu'avec son assentiment. Les clients seront toujours invités à accorder l'autorisation au technicien, même lorsque l'option **Invite unique pour toutes les autorisations** est activée.
Démarrer des sessions privées	Autoriser les membres d'un groupe à démarrer une session à l'aide d'une méthode privée (code PIN, lien, SMS avec Rescue+Mobile, Calling Card).
Utilisation d'une invite unique pour toutes les autorisations	Les clients ne seront invités qu'une seule fois à accorder au technicien l'autorisation d'effectuer des actions à distance. Dans le cas contraire, le client devra autoriser chaque action du technicien.
Transfert de sessions	Autoriser les membres d'un groupe à transférer une session à un membre de l'organisation. Vous disposez des options suivantes : • **vers tout technicien** permet aux techniciens de transférer les sessions à tout autre technicien de l'organisation. • **vers des groupes ou canaux de techniciens particuliers** permet aux techniciens de transférer des sessions à certaines groupes de techniciens et canaux.

Autorisation	Description
Mettre les sessions en attente	Autoriser les membres d'un groupe à mettre les sessions en attente.
Demande des identifiants Windows	Autoriser les membres d'un groupe à demander les identifiants Windows du client durant toute session active.
Autoriser la synchronisation du presse-papiers	Autoriser les membres d'un groupe à synchroniser le presse-papiers du client avec le leur. Tout ce qui est copié sur un ordinateur peut être collé sur l'autre.
Déploiement de Calling Card	Autoriser les membres d'un groupe à déployer l'applet Calling Card sur le bureau du client.
Autoriser le partage d'écran avec les clients	Autoriser les membres d'un groupe à partager leur bureau avec les clients.
Envoi d'invitations à collaborer	Autoriser les membres d'un groupe à inviter d'autres techniciens à participer à une session active. Vous disposez des options suivantes : • **vers tout technicien** permet aux techniciens d'inviter tout autre technicien de l'organisation. • **vers des groupes de techniciens particuliers** permet aux techniciens d'inviter des membres de groupes de techniciens particuliers.
Inviter des techniciens externes	Autoriser les membres du groupe à collaborer à des sessions avec des individus externes à votre organisation Rescue. Les techniciens externes ne sont pas obligés de disposer de leur propre abonnement Rescue. En d'autres termes, ils ne sont pas configurés en tant qu'utilisateurs de votre compte Rescue. Vous disposez des options suivantes : • **inviter n'importe qui** permet aux techniciens d'envoyer une invitation à n'importe quelle adresse e-mail. • **personnes approuvées seulement** permet aux techniciens de n'inviter que des individus approuvés déjà ajoutés à des Groupes de techniciens externes.
Édition en ligne de la file d'attente	Autoriser les membres d'un groupe à modifier les champs personnalisés pendant une session.
Déploiement de scripts	Autoriser les membres d'un groupe à déployer des scripts sur le système du client.
Exécuter les scripts intégrés	Autoriser les membres d'un groupe à exécuter manuellement les scripts intégrés en cliquant sur le bouton **Exécuter le script** dans l'onglet **Redémarrage** de la console d'assistance.
Accès sans surveillance	L'accès sans surveillance permet à un technicien de se connecter à un ordinateur distant en l'absence de l'utilisateur. Autoriser les membres d'un groupe à demander l'accès à l'ordinateur du client lorsque celui-ci est absent, et de lancer des sessions sans surveillance.
Connexion sur réseau local	Autoriser les membres du groupe à se connecter aux ordinateurs sans surveillance sur le réseau local. Aucune interaction requise avec le client.

Autorisation	Description
Configurer les paramètres de l'appareil mobile	Autoriser les membres d'un groupe à gérer les paramètres d'appareil mobile dans l'onglet Configuration du périphérique de la console d'assistance. Ne s'applique pas à Click2Fix.
Click2Fix pour mobile	Lorsque cette option est sélectionnée, toutes les sessions avec un appareil mobile afficheront l'onglet Click2Fix par défaut.
Affichage classique pour les mobiles	Pour les sessions mobiles, activez l'ancien onglet Écran client.
Rescue Lens	Autoriser les membres d'un groupe à démarrer les sessions Rescue Lens. Avec Rescue Lens, les clients peuvent utiliser leur appareil mobile pour diffuser de la vidéo en temps réel vers un technicien.

5. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Masquer les fonctionnalités désactivées

Pour que les techniciens puissent se concentrer sur les outils nécessaires pour accomplir leurs tâches, la console d'assistance masque certains onglets et boutons lorsque le technicien n'est pas autorisé à utiliser les fonctionnalités associées.

Pour masquer ceci...	Refusez cette autorisation dans l'onglet Organisation...
Bouton Lancer une session de contrôle à distance dans l'onglet Bureau du client	Lancez le contrôle à distance
Bouton Lancer l'affichage du bureau dans l'onglet Bureau du client	Lancer l'affichage du bureau
Onglet Gestionnaire de fichiers	Accès à l'onglet Gestionnaire de fichiers ou Envoi de fichiers, Réception de fichiers et Gestion de fichiers
Onglet Infos système	Affichage des informations système
Onglet Redémarrage	Redémarrer
Onglet Calling Card	Déploiement de Calling Card
Onglet Scripts	Déploiement de scripts et Exécuter les scripts intégrés
Onglet Accès sans surveillance	Accès sans surveillance
Onglet Configuration du périphérique	Configurer les paramètres de l'appareil mobile
Onglet Écran client pour les sessions mobiles	Affichage classique pour les mobiles
Onglet Click2Fix pour les sessions mobiles	Click2Fix pour mobile

À propos des autorisations de chat

Un administrateur autorise un groupe de techniciens à activer/désactiver le chat dans l'onglet Organisation.

☑ Messagerie (Chat) ☐ Autoriser le technicien à activer/désactiver le chat	Sélectionnez **Chat** seulement pour activer le chat au démarrage de la session.
☑ Messagerie (Chat) ☑ Autoriser le technicien à activer/désactiver le chat	Sélectionnez **Chat** plus **Autoriser le technicien à activer/désactiver le chat** pour activer le chat au démarrage de la session et autoriser les techniciens à activer/désactiver le chat pendant la session.
☐ Messagerie (Chat) ☑ Autoriser le technicien à activer/désactiver le chat	Sélectionnez **Autoriser le technicien à activer/désactiver le chat** seulement pour désactiver le chat au démarrage de la session, mais autoriser les techniciens à activer/désactiver le chat pendant la session.
☐ Messagerie (Chat) ☐ Autoriser le technicien à activer/désactiver le chat	Lorsqu'aucune des deux options n'est sélectionnée, le chat est désactivé au démarrage de la session, et les techniciens ne peuvent pas l'activer durant la session.



Remarque: Les réglages ci-dessus concernent les sessions démarrées en lançant l'applet Rescue. Le chat est toujours activé pour les sessions Instant Chat.

Ajouter un technicien



Important: Les autorisations des techniciens sont héritées du groupe de techniciens.

1. Faites un clic droit sur le groupe de techniciens auquel vous souhaitez ajouter le technicien, puis cliquez sur **Créer un technicien**.
2. Vérifiez que l'utilisateur que vous souhaitez modifier est sélectionné dans l'organigramme, puis cliquez sur l'onglet **Organisation**.
   La page Configuration est affichée.
3. Modifiez les options suivantes :

Option	Description
Nom	Le nom de l'utilisateur tel qu'il apparaît dans l'organigramme et la console d'assistance (licence requise).
Pseudonyme	Le nom de l'utilisateur tel qu'il s'affiche pour le client pendant une session. Exemple : *[10h46] Session de chat initiée avec Pseudo*.
E-mail	L'adresse email utilisée pour la connexion à LogMeIn Rescue.

Option	Description
ID de connexion unique :	Le numéro d'identification utilisé pour la connexion si la connexion unique est activée.
Description	Pour votre propre référence.
Nouveau mot de passe	Le mot de passe qui sera utilisé par l'individu pour se connecter à LogMeIn Rescue.
Fiabilité minimum du mot de passe	La fiabilité minimum du mot de passe telle que définie dans l'onglet **Paramètres globaux** sous **Politiques sur les mots de passe**.

4. Dans **État**, sélectionnez **Activé** pour activer l'utilisateur.
5. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.



Astuce: Pour déplacer le technicien vers un autre groupe, sélectionnez un technicien dans l'organigramme, puis faites le glisser vers le groupe de techniciens voulu, ou utilisez la liste déroulante **Déplacer vers le groupe de techniciens** de la page Configuration.

Définir les règles globales relatives aux mots de passe

Les administrateurs principaux peuvent définir des règles concernant les mots de passe qui s'appliquent à tous les utilisateurs de l'organisation Rescue.

1. Sélectionnez l'onglet **Paramètres globaux**.
2. Dans **Politiques relatives aux mots de passe**, choisissez parmi les options suivantes :

Option	Description
Fiabilité minimum du mot de passe	Spécifiez la fiabilité minimum du mot de passe qui doit être observée par tous les membres de l'organisation. Aucun mot de passe ne peut comporter moins de 8 caractères. Les mots de passe sont constitués de quatre types de caractère : minuscules (« abc ») ; majuscules (« ABC ») ; chiffres (« 123 ») ; et caractères spéciaux (« %#& »). Trois niveaux de robustesse peuvent être affectés : • **Bon** : 3 types de caractère, mais quelques répétitions, par exemple « Sampla12 » • **Sûr** : 3 types de caractère, sans répétition, par exemple « Sample12 » ; ou 4 types de caractère, mais avec des répétitions, par exemple « Sampla1% » • **Excellent** : 4 types de caractère, sans répétitions, par exemple « Sample1% »
Ancienneté maximum du mot de passe	Spécifiez la durée de vie maximale d'un mot de passe, en jours (0 = pas de limite).
Notification avant l'expiration du mot de passe	Notifier les utilisateurs que leur mot de passe va expirer dans le nombre de jours spécifié (0 = pas de notification).

Option	Description
Les modifications du mot de passe admin obligent l'utilisateur à modifier son mot de passe lors de la connexion suivante	Contraindre un utilisateur à modifier son mot de passe pour sa prochaine connexion au compte si le mot de passe Rescue a été modifié. Une fois connecté avec le nouveau mot de passe créé par l'administrateur, l'utilisateur est invité à créer son propre nouveau mot de passe.

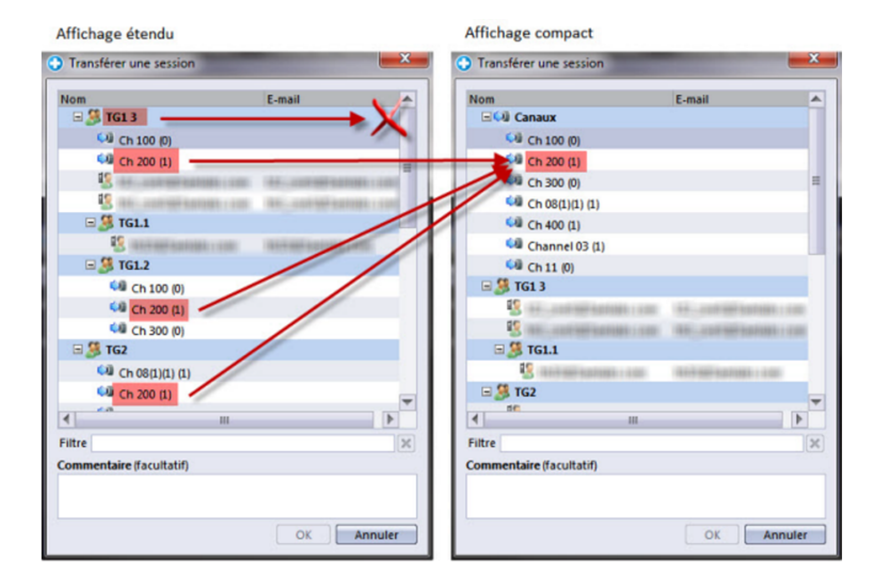
3. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.
   Les réglages sont appliqués à tous les utilisateurs de votre organisation Rescue.

Configurer la visibilité dans la console d'assistance

La fonction Visibilité permet aux administrateurs principaux de simplifier l'arborescence visible par les utilisateurs de Rescue lorsqu'ils transfèrent une session, invitent d'autres techniciens ou sélectionnent un technicien à surveiller.

1. Sélectionnez l’onglet **Paramètres généraux**.
2. Dans **Visibilité dans la console d'assistance**, sélectionnez l'une des options suivantes :

Option	Description
Affichage compact	Les techniciens ne peuvent voir que les entités de l'organisation qui sont pertinentes dans le cadre d'une action donnée (transfert de session, invitation d'un technicien ou surveillance d'un technicien). L'**Affichage compact** présente les canaux de manière agrégée (une instance de chaque canal). **Remarque:** La fonction de Surveillance de techniciens est accessible par les administrateurs disposant d'un poste de technicien.
Affichage étendu	Les fenêtres **Transférer la session**, **Inviter un technicien** et **Surveiller le technicien** affichent toute l'arborescence. Les canaux sont affichés pour chaque entité de l'organisation auxquels ils sont affectés.

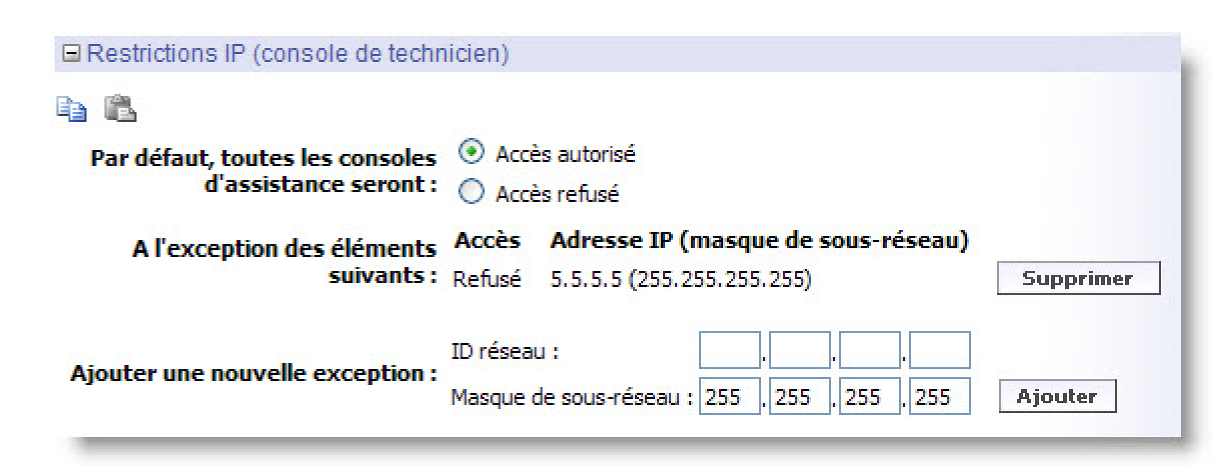


3. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.
   Les réglages sont appliqués à tous les utilisateurs de votre organisation Rescue.

Restreindre l'accès à la console d'administration en fonction de l'adresse IP

Par défaut, les techniciens peuvent accéder à la console d'assistance à partir de n'importe quelle adresse IP. La fonction de restriction IP permet d'accorder ou de refuser l'accès à la console d'assistance en fonction de plages d'adresses IP particulières.

1. Dans l'organigramme, sélectionnez le **groupe de techniciens** concerné.
2. Sélectionnez l’onglet **Paramètres**.
3. Dans **Restrictions IP**, renseignez les champs **Ajouter une nouvelle exception** pour *autoriser* l'accès à la console d'assistance depuis toute adresse IP, à l'exception des adresses spécifiées.





Remarque: Ce réglage n'a aucun effet sur les techniciens collaborateurs externes.

4. Pour *refuser* l'accès à la console d'assistance depuis toute adresse IP, à l'exception des adresses spécifiées, sélectionnez **Accès refusé** et entrez l'ID de réseau requis.

Restrictions IP (console de technicien)

Par défaut, toutes les consoles d'assistance seront : Accès autorisé / Accès refusé

A l'exception des éléments suivants : Accès | Adresse IP (masque de sous-réseau)
Autorisé 100.100.100.100 (255.255.255.255) Supprimer

Ajouter une nouvelle exception : ID réseau : . . .
Masque de sous-réseau : 255 . 255 . 255 . 255 Ajouter



Remarque: Ce réglage n'a aucun effet sur les techniciens collaborateurs externes.

Les utilisateurs du groupe de techniciens ne pourront accéder à la console d'assistance que depuis l'adresse définie en tant qu'exception à la règle.

5. Enregistrez vos modifications.
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour appliquer les paramètres au groupe de techniciens actuel
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications des sous-groupes** pour appliquer les réglages au groupe de techniciens actuel et à tous ses sous-groupes
   - Cliquez sur **Enregistrer les paramètres pour tous les groupes** pour appliquer les mêmes paramètres à tous les groupes de techniciens de votre organisation

Configurer des canaux

À propos des canaux

Les clients utilisent des canaux pour initier des sessions d'assistance Rescue en cliquant sur un lien intégré à votre site Web, ou par le biais de Calling Card.

Contrôlez les groupes qui peuvent traiter les sessions à base de canaux en affectant des canaux aux groupes de techniciens.

Les sessions entrantes sont ajoutées à la file d'attente de tous les membres du groupe de techniciens affecté au canal. Toute session de canal entrante est affichée pour tous les techniciens du groupe tant qu'elle n'est pas activée ou qu'elle n'expire pas.

Rescue offre dix canaux pour une souplesse d'acheminement optimale des sessions.

Affecter un canal à un groupe de techniciens

Les canaux peuvent être affectés à un groupe de techniciens par l'administrateur principal ou l'administrateur responsable du groupe de techniciens.

Par défaut, les canaux sont appelés « Canal 1 », « Canal 2 », etc. Vous ne pouvez pas créer de nouveaux canaux. Vous pouvez seulement les renommer.

1. Dans l’organigramme, sélectionnez le **groupe de techniciens** auquel vous voulez affecter le canal.
2. Sélectionnez l'onglet **Canaux**.
3. Dans l'onglet Canaux, cochez la case située à côté du ou canal que vous voulez affecter au groupe de techniciens sélectionné.
   L'affectation est appliquée immédiatement dans le centre d'administration. Tout technicien connecté à la console d'assistance doit se déconnecter/reconnecter pour bénéficier de la modification.

Rendre un canal accessible

Intégrez un lien de canal ou un code de formulaire à votre site d'assistance.

1. Dans l‘organigramme, sélectionnez le **canal** que vous souhaitez utiliser.
2. Sélectionnez l'onglet **Canaux**. La page de configuration du canal s'affiche.
3. Entrez le **Nom du canal**.
   Celui-ci s'affiche dans le centre d'administration et la console d'assistance.
4. Entrez une **Description** (facultatif). Pour votre propre référence.
5. Copiez le lien ou le code du canal, en fonction du type de canal que vous souhaitez utiliser.

Option	Description
Lien d'accès au canal	Cette méthode permet d'intégrer un simple lien à votre site Web / intranet. Les clients cliquent sur le lien pour établir une session d'assistance.
Formulaire personnalisé d'assistance en direct	Cette méthode vous permet d'héberger un lien sur votre site Web/Intranet ainsi qu'un questionnaire à remplir par vos clients.
Formulaire personnalisé d'assistance en direct avec Instant Chat auto-hébergé	Pour en savoir plus sur Instant Chat et la personnalisation et l'intégration d'Instant Chat, reportez-vous au *Guide de personnalisation et d'intégration* de LogMeIn Rescue.

6. Intégrez le lien de canal ou le code de formulaire à votre site d'assistance.



Important: L'intégration d'un canal doit être effectuée par un développeur Web expérimenté.

Supprimer un technicien individuel d'un canal

Les techniciens et les canaux sont affectés aux groupes de techniciens. Par défaut, chaque technicien peut gérer des sessions de tout canal affecté à son groupe de techniciens. Pour refuser à un technicien individuel l'accès à un canal, procédez comme suit.

1. Dans l'organigramme, sélectionnez le **technicien** que vous souhaitez retirer d'un canal.
2. Sélectionnez l'onglet **Canaux**.
   Cet onglet affiche la liste des canaux affectés au technicien sélectionné.
3. Dans l'onglet Canaux, désactivez la case située à côté de **Affecté à...** pour chacun des canaux réservés.
   L'affectation est appliquée immédiatement dans le centre d'administration. Tout technicien connecté à la console d'assistance doit se déconnecter/reconnecter pour bénéficier de la modification.

Exemple / refuser à un technicien individuel l'accès à un canal

Cette fonctionnalité est utile si vous utilisez des canaux basés sur un produit ou une plate-forme et que vos techniciens ne sont pas encore prêts à traiter certains produits ou plates-formes.

Imaginons que vous avez affecté le canal Windows et le canal Mac au groupe de techniciens 1. Tous les techniciens du groupe de techniciens 1 sont capables de traiter les problèmes Mac, à l'exception du technicien « technicien exemple ». Dans ce cas, vous pouvez retirer l'accès du canal Mac au « technicien exemple ». Le « technicien exemple » verra les sessions arrivant sur le canal Windows, mais pas sur le canal Mac. Lorsque le « technicien exemple » aura les compétences nécessaires pour traiter les sessions Mac, vous pourrez simplement le ré-affecter au canal Mac.

Tester un canal

1. Dans l‘organigramme, sélectionnez le canal que vous souhaitez tester.
2. Sélectionnez l'onglet **Canaux**.
3. Cliquez sur **Canal de test (standard)** ou **Canal de test (Instant Chat)**.
4. Téléchargez et exécutez l'applet lorsque vous y êtes invité.
5. Sélectionnez l'onglet **Sessions**.
   Si le canal fonctionne correctement, la session de test apparaît dans la file d'attente.

Configurer l'applet

Choisir l'applet par défaut (standard ou Instant Chat)

Lancer l'applet Rescue ou Instant Chat à l'ouverture d'une session de votre PC ou votre Mac.



Remarque: Instant Chat est lancé par défaut sur toutes les sessions sur Palm Pre. Aucun réglage n'est nécessaire.

1. Dans l'organigramme, sélectionnez le **canal** ou le **groupe de techniciens** concerné.
2. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
3. Allez dans la section **Applet client**.
4. Sélectionnez un **Mode d'exécution** :
   - Sélectionnez **Utiliser Instant Chat** pour activer toutes les sessions du canal ou groupe en tant que sessions Instant Chat en mode Chat seulement.
   - Sélectionnez **Standard** pour activer toutes les sessions du canal ou groupe en tant que sessions standard (applet Rescue).
5. Pour l'applet Rescue standard, vous disposez des options suivantes :
   - Sélectionnez **Afficher la page Web de téléchargement de l'applet client** pour afficher une page Web standard qui explique au client comment télécharger l'applet.
   - Sélectionnez **Utiliser l'applet client ActiveX** si vous souhaitez installer un composant ActiveX sur l'appareil du client qui télécharge et exécute automatiquement l'applet. Utilisez cette fonctionnalité pour surmonter les restrictions liées au téléchargement direct de fichiers .exe ou pour réduire le nombre d'étapes nécessaires afin d'établir une connexion.
6. Enregistrez vos modifications.
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour appliquer les réglages au canal ou groupe de techniciens actuel
   - Cliquez sur **Enregistrer les paramètres pour tous les canaux/groupes** pour appliquer les mêmes paramètres à tous les canaux ou groupes de techniciens de votre organisation
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications des sous-groupes** pour appliquer les réglages au groupe de techniciens actuel et à tous ses sous-groupes

Configurer le comportement du service système Windows

Par défaut, l'applet Rescue est lancée comme une application normale. Vous pouvez configurer Rescue pour que l'applet soit lancée en tant que service système Windows dès lors que le client dispose des droits d'administration Windows.

1. Dans l'organigramme, sélectionnez le **canal** ou le **groupe de techniciens** concerné.
2. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.

3. Dans **Applet client**, allez dans **Démarrer automatiquement en tant que service système Windows** et sélectionnez les options souhaitées :
   - Cochez la case **Si le client dispose des droits d'administrateur** si vous préférez que l'applet soit lancée en tant que service système Windows lorsque le client dispose de droits d'administrateur Windows.
   - Sélectionnez **et UAC est activé** pour lancer l'applet en tant que service système Windows lorsque l'utilisateur à les droits d'administrateur, mais utilise un système d'exploitation ou le contrôle de compte utilisateur (UAC) est activé.
4. Enregistrez vos modifications.
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour appliquer les réglages au canal ou groupe de techniciens actuel
   - Cliquez sur **Enregistrer les paramètres pour tous les canaux/groupes** pour appliquer les mêmes paramètres à tous les canaux ou groupes de techniciens de votre organisation
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications des sous-groupes** pour appliquer les réglages au groupe de techniciens actuel et à tous ses sous-groupes



Astuce: Si le client ne dispose pas de droits d'administrateur ou qu'il utilise un Mac, le technicien peut redémarrer manuellement l'applet, comme décrit à la section « Redémarrer l'applet Rescue en tant que service système Windows ou démon Mac » du manuel d'utilisation de la console d'assistance.

Définir la priorité des actions à la souris ou au clavier lors du contrôle à distance

Au cours d'une session de contrôle à distance, il peut s'avérer que le technicien utilise sa souris ou son clavier en même temps que le client. Sélectionnez l'utilisateur dont les actions doivent être traitées en premier.

1. Dans l'organigramme, sélectionnez le **groupe de techniciens** concerné.
2. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
3. Dans **Applet client**, allez dans **Priorité des actions à la souris ou au clavier lors du contrôle à distance** et sélectionnez l'utilisateur dont les actions doivent être traitées en premier : `Technicien` ou `Client`.
4. Enregistrez vos modifications.
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour appliquer les paramètres au groupe de techniciens actuel
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications des sous-groupes** pour appliquer les réglages au groupe de techniciens actuel et à tous ses sous-groupes
   - Cliquez sur **Enregistrer les paramètres pour tous les groupes** pour appliquer les mêmes paramètres à tous les groupes de techniciens de votre organisation

Afficher le temps d'attente estimé pour le client

Montrez au client la durée d'attente estimée avant qu'un technicien puisse activer leur session. Rescue calcule le temps d'attente estimé en fonction du temps de réponse moyen lors des dix dernières sessions d'un technicien particulier (pour les sessions privées) ou d'un canal (pour les sessions de canal). Le temps d'attente est affiché dans l'applet, Calling Card ou Instant Chat.

1. Dans l'organigramme, sélectionnez le **canal** ou le **groupe de techniciens** concerné.
2. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
3. Dans **Applet client**, sélectionnez **Afficher le temps d'attente estimé**.
4. Enregistrez vos modifications.
    - Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour appliquer les réglages au canal ou groupe de techniciens actuel
    - Cliquez sur **Enregistrer les paramètres pour tous les canaux/groupes** pour appliquer les mêmes paramètres à tous les canaux ou groupes de techniciens de votre organisation
    - Cliquez sur **Enregistrer les modifications des sous-groupes** pour appliquer les réglages au groupe de techniciens actuel et à tous ses sous-groupes

Personnaliser l'aspect de l'applet client

Un administrateur peut personnaliser l'aspect de l'applet en ajoutant un logo et une icône personnalisés.

1. Dans l'organigramme, sélectionnez le **canal** ou le **groupe de techniciens** concerné.
2. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
3. Dans **Applet client**, allez dans **Personnalisation**.

Option	Description
Nom de l'application	Entrez le texte à afficher au sommet de l'applet client, de l'applet mobile et d'Instant Chat.
Logo	Transférez le logo pour le canal ou le groupe de techniciens sélectionné. Le logo sera affiché dans le coin supérieur droit de l'applet Client, de l'applet Mobile et d'Instant Chat. Téléchargez le modèle pour voir un exemple qui répond à ces exigences de format.
Icône	Transférez l'icône de votre choix. L'icône sera affichée dans le coin supérieur gauche de l'applet Client et d'Instant Chat. Téléchargez le modèle pour voir un exemple qui répond à ces exigences de format.



Remarque: Le nom de votre organisation s'affiche dans l'applet tel qu'il a été saisi dans le champ **Organisation** dans **Mon compte** > **Modifier mes informations de contact** .

Configurer des conditions générales personnalisées

Affichez des conditions générales personnalisées à l'utilisateur lorsqu'il a téléchargé l'Applet, mais avant l'intervention du technicien (lorsque la session est en cours de connexion).

1. Dans l'organigramme, sélectionnez le **canal** ou le **groupe de techniciens** concerné.
2. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
3. Sous **Applet client**, allez dans **Conditions générales** et faites un choix parmi les options suivantes :

Option	Description
Utiliser des conditions générales	Sélectionnez **Utiliser des conditions générales** pour afficher des conditions générales personnalisées à l'utilisateur une fois qu'il a téléchargé l'applet ou l'applet mobile, mais avant que le technicien ne puisse intervenir (pendant que la session est en cours de connexion). **Astuce:** Pour que l'utilisateur ait le temps de lire les conditions générales, augmentez la durée avant expiration d'une connexion (onglet **Réglages** sous **Délais**).
Conditions générales	Tapez ou collez le texte dans la zone **Conditions générales** qui sera présentée aux clients sur ordinateur ou appareil mobile. Texte seul uniquement. Aucun formatage. Pas de limite de longueur.
Forcer le défilement jusqu'au bas	Sélectionnez **Forcer le défilement jusqu'au bas** pour obliger le client à faire défiler les conditions générales jusqu'au bout afin d'activer le bouton Accepter de l'applet ou de l'applet mobile.

4. Enregistrez vos modifications.
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour appliquer les réglages au canal ou groupe de techniciens actuel
   - Cliquez sur **Enregistrer les paramètres pour tous les canaux/groupes** pour appliquer les mêmes paramètres à tous les canaux ou groupes de techniciens de votre organisation
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications des sous-groupes** pour appliquer les réglages au groupe de techniciens actuel et à tous ses sous-groupes

Fonctionnement. La session reste en mode Connexion pendant que le client lit les conditions générales. Lorsque le client accepte les conditions générales, la fenêtre de chat de l'applet apparaît et la connexion est établie avec le technicien. La session s'affiche avec le statut En attente dans la file d'attente du technicien. Si le client refuse les conditions générales, l'applet quitte et est supprimée immédiatement.

Désactiver la touche Pause/Attn

Désactiver le fonctionnement de la touche Pause/Attn permettant au client de révoquer toutes les autorisations et mettre fin à l'action en cours, même lorsque l'applet Rescue n'est pas au premier plan.

1. Dans l'organigramme, sélectionnez le **canal** ou le **groupe de techniciens** concerné.
2. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.

3. Dans **Applet client**, sélectionnez **Désactiver la touche Pause/Attn pour la révocation des autorisations**.
4. Enregistrez vos modifications.
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour appliquer les réglages au canal ou groupe de techniciens actuel
   - Cliquez sur **Enregistrer les paramètres pour tous les canaux/groupes** pour appliquer les mêmes paramètres à tous les canaux ou groupes de techniciens de votre organisation
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications des sous-groupes** pour appliquer les réglages au groupe de techniciens actuel et à tous ses sous-groupes

La touche Pause/Attn est désactivée en tant que touche Rescue. Les clients sont obligés de cliquer sur le X rouge dans la barre d'outils de l'applet pour révoquer les autorisations et mettre fin à la session active.

> **Exemple d'utilisation de la touche Pause/Attn**
>
> Le technicien prend le contrôle du bureau du client. Le client réalise que des informations sensibles sont visibles sur son bureau. Le client appuie sur la touche `Pause/Attn` pour mettre immédiatement fin au contrôle à distance, bien que l'applet Rescue ne soit pas au premier plan. Le contrôle à distance prend fin, et la session se poursuit.

Demander les autorisations au client au démarrage de la session

Forcer l'applet Rescue à afficher une fenêtre d'autorisation avant toute autre activité de session. Dans le cas contraire, le client est invité à intervenir à la première action à distance tentée par le technicien, comme le chargement du contrôle à distance ou la demande d'informations système.

1. Dans l'organigramme, sélectionnez le **canal** ou le **groupe de techniciens** concerné.
2. Sélectionnez l’onglet **Paramètres**.
3. Dans **Applet client**, sélectionnez **Demander l'autorisation du client** > **Une fois au démarrage de la session** .
4. Enregistrez vos modifications.
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour appliquer les réglages au canal ou groupe de techniciens actuel
   - Cliquez sur **Enregistrer les paramètres pour tous les canaux/groupes** pour appliquer les mêmes paramètres à tous les canaux ou groupes de techniciens de votre organisation
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications des sous-groupes** pour appliquer les réglages au groupe de techniciens actuel et à tous ses sous-groupes

Une fois téléchargée, l'applet affiche immédiatement une fenêtre invitant le client à accorder toutes les autorisations, que restent en vigueur pour la durée de la session.



Important: Si le client refuse l'octroi des autorisations au démarrage, il est à nouveau invité à les accorder lorsque le technicien entreprend une action à distance. Si le client accepte la première demande, aucune autre demande n'est émise.

Configuration de Rescue+Mobile

Acheter le module Rescue+Mobile

Pour s'inscrire à une offre d'essai gratuite, allez sur le site *Rescue+Mobile*.

Pour souscrire des abonnements, allez sur le *site LogMeIn Rescue*.

Permettre aux techniciens d'assister les appareils mobiles

Vous devez activer le module Rescue+Mobile pour chaque technicien pour qui vous avez souscrit un abonnement.

1. Connectez-vous à votre compte Rescue et ouvrez le centre d'administration.
2. Dans l'organigramme, sélectionnez le technicien pour lequel vous souhaitez activer le module mobile.
3. Sélectionnez l'onglet **Organisation**.
4. Dans **Licences**, sélectionnez **Mobile**.
   À la connexion suivante, l'utilisateur pourra assister les Smartphones.

Pour plus de contrôle des fonctionnalités précises disponibles pour les techniciens, configurez les nombreuses autorisations des onglets Organisation ou Réglages d'un groupe de techniciens.

Voir également :

- *Créer un groupe de techniciens et affecter des autorisations* à la page 14
- *Configuration de Click2Fix* à la page 31
- *Définir les autorisations sur appareils mobiles* à la page 34

Configuration de Click2Fix

Click2Fix est un ensemble d'outils qui permet aux techniciens d'analyser et résoudre les principaux problèmes rencontrés par les clients mobiles.

- Pour autoriser les membres d'un groupe de techniciens à voir l'onglet Click2Fix, vérifiez que l'autorisation suivante est activée dans le Centre d'administration au niveau des groupes dans l'onglet **Organisation** :
  - **Click2Fix for mobile** (activé par Par défaut)
- Pour autoriser les techniciens à utiliser tous les widgets Click2Fix, sélectionnez les options supplémentaires suivantes :
  - **Lancer le contrôle à distance**
  - **Lancer l'affichage du bureau**
- Transférez des listes d'applications à vérifier au démarrage de la session (**App Checklist**)

• Transférez un fichier contenant des exigences en matière de micrologiciel et des URL de mise à jour (**Données de micrologiciel**)
• Créez et affectez des ensembles de réglages de points d'accès (APN) que les techniciens peuvent envoyer aux clients
• Transférez et affectez des listes de raccourcis web que les techniciens peuvent envoyer aux clients

Configuration de Rescue pour rechercher les apps indésirables ou manquantes (Liste de vérification d'apps)

Transférez une liste d'applications qui seront recherchées par Rescue lors de la connexion à un appareil Android ou BlackBerry.

1. Sélectionnez l'onglet **Paramètres globaux**.
2. Sous **Réglages d'appareil mobile** > **Transfert de la liste App Checker** , cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le fichier contenant la liste d'applications que vous souhaitez que les techniciens puissent vérifier.

    **Important:** Téléchargez le modèle de fichier XML pour veiller à utiliser le bon format.

3. Cliquez sur **Transférer**.
   Le fichier sélectionné est transféré.
4. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.
   Les données sont rendues disponibles dans Click2Fix.

Fonctionnement pour le technicien Dans la Console d'assistance, la barre d'alerte Click2Fix notifie le technicien en cas de détection d'une app indésirable ou manquante.

Configuration de Rescue pour analyser les problèmes de micrologiciel

Transférez un fichier exploité par Rescue pour savoir si le micrologiciel d'un appareil est à jour. Le fichier contient des propriétés du SE et peut inclure un lien vers le dernier micrologiciel.

1. Sélectionnez l'onglet **Paramètres globaux**.
2. Sous **Réglages d'appareil mobile** > **Transfert des données de micrologiciel** , cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le fichier contenant les exigences de micrologiciel et des liens vers les dernières versions des micrologiciels.

    **Important:** Téléchargez le modèle de fichier XML pour veiller à utiliser le bon format.

3. Cliquez sur **Transférer**.
   Le fichier sélectionné est transféré.
4. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.
   Les données sont rendues disponibles dans Click2Fix.

Fonctionnement pour le technicien Dans la Console d'assistance, la barre d'alerte Click2Fix notifie le technicien en cas de différence de micrologiciel entre l'appareil du client et les propriétés spécifiées dans le fichier transféré.

Configuration des préréglages de point d'accès

Transférez et affectez des packs de réglages APN que les techniciens peuvent envoyer vers l'appareil du client.

1. Transférer des packs d'APN. Voici la marche à suivre :

a) Sélectionnez l'onglet **Paramètres généraux**.
b) Sous **Réglages d'appareil mobile** > **Préréglages de point d'accès** , cliquez sur **Nouveau**.
c) Renseignez les champs obligatoires et les réglages facultatifs :

Option	Description
Nom du point d'accès (APN)	Le nom court du réseau de l'opérateur. (obligatoire)
Nom du préréglage	Le nom tel qu'il apparaît dans la console d'assistance du technicien. (obligatoire)
Serveur proxy	L'adresse IP du serveur proxy de l'opérateur auquel l'appareil se connecte.
Port du serveur proxy	Le port utilisé par l'appareil du client pour communiquer avec le serveur proxy.
Nom d'utilisateur	Le nom d'utilisateur pour accéder au serveur proxy de l'opérateur.
Mot de passe	Le mot de passe pour accéder au serveur proxy de l'opérateur.
SERVEUR	L'adresse IP du serveur WP de l'opérateur.
MMSC	L'URL du serveur MMS de l'opérateur.
Proxy MMS	L'adresse IP et le port du serveur MMS de l'opérateur.
MCC	Indicatif mobile du pays (obligatoire)
MNC	Code de réseau mobile (obligatoire)
Type	Le type de réseau de l'opérateur. Généralement `Internet`, `mms` ou `par défaut`.

d) Cliquez sur **Appliquer** et **Enregistrer les modifications**.

2. Une fois que vous avez transféré les packs APN, vous devez les affecter aux groupes de techniciens. Voici la marche à suivre :
   a) Sélectionnez un groupe de techniciens.
   b) Sélectionnez l'onglet **Réglages**.
   c) Sous **Disponibilité des préréglages de points d'accès**, sélectionnez des préréglages dans le volet de droite, et cliquez sur **Ajouter** pour les affecter au groupe.
   d) Enregistrez vos modifications.

Fonctionnement pour le technicien Dans la console d'assistance, les techniciens utilisent le widget Click2Fix **Réseau mobile** > **Configuration réseau** pour envoyer les réglages aux clients.

Configuration des raccourcis Web

Transférez une liste de raccourcis Web et affectez-les aux groupes de techniciens. Les techniciens peuvent envoyer des raccourcis vers l'écran d'accueil d'un client depuis l'onglet Click2Fix, afin de lui fournir un accès rapide à des sites utilisés fréquemment.

1. Transférez les Raccourcis Web que vous souhaitez que les techniciens puissent envoyer. Voici la marche à suivre :
   a) Sélectionnez l'onglet **Paramètres généraux**.
   b) Sous **Réglages d'appareil mobile** > **Raccourcis web** , cliquez sur **Nouveau**.

c) Dans le champ **Étiquette de l'icône**, nommez l'icône. Il s'agit du nom visible par les techniciens avant l'envoi, et par les clients après l'envoi.

d) Entrez l'**URL** que vous souhaitez que les techniciens puissent envoyer.

Important: Utilisez le format `http://` ou `https://`.

e) Transférez l'**icône** que vous souhaitez que les techniciens puissent envoyer. Il s'agit de l'icône visible par les techniciens avant l'envoi, et par les clients après l'envoi.



Important: Caractéristiques des icônes :

- Format .png
- Format carré
- Maximum 512 pixels de côté



Important: N'oubliez pas de cliquer sur **Transférer**.

f) Cliquez sur **Appliquer** et **Enregistrer les modifications**.

2. Une fois que vous avez transféré les packs APN, vous devez les affecter aux groupes de techniciens. Voici la marche à suivre :
   a) Sélectionnez un groupe de techniciens.
   b) Sélectionnez l'onglet **Réglages**.
   c) Sous **Disponibilité des raccourcis web**, sélectionnez des raccourcis dans le volet de droite, et cliquez sur **Ajouter** pour les affecter au groupe.
   d) Enregistrez vos modifications.

Fonctionnement pour le technicien Dans la console d'assistance, les techniciens utilisent le widget Click2Fix **Réseau mobile** pour envoyer les raccourcis aux clients.

Définir les autorisations sur appareils mobiles

Spécifiez les configurations d'appareils que les techniciens peuvent gérer lors d'une session avec un appareil mobile.

Ces réglages ne concernent que les agents équipés d'une licence Rescue+Mobile qui appartiennent à un groupe de techniciens autorisé à **Configurer les paramètres d'appareil mobile**.

1. Dans l'organigramme, sélectionnez le **groupe de techniciens** concerné.
2. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
3. Sous **Configuration d'appareils mobiles**, sélectionnez les fonctionnalités que les techniciens pourront utiliser dans l'onglet Configuration du périphérique de la console d'assistance. Ces réglages ne s'appliquent pas à l'onglet Click2Fix.

Option	Description
E-mail (IMAP/POP)	Autoriser les techniciens à modifier les réglages d'email sur un appareil iOS.
ActiveSync Exchange	Autoriser les techniciens à modifier les réglages Exchange ActiveSync sur un appareil iOS.

Option	Description
Point d'accès (APN)	Autoriser les techniciens à modifier les réglages d'APN sur un appareil Android ou iOS.
Code d'accès	Autoriser les techniciens à modifier les réglages de code de verrouillage sur un appareil iOS.
Restrictions	Autoriser les techniciens à modifier les Restrictions sur un appareil iOS.
Clips web	Autoriser les techniciens à envoyer des Web Clips vers un appareil iOS.
Wi-Fi	Autoriser les techniciens à modifier les réglages Wi-Fi sur un appareil Android ou iOS.

4. Enregistrez vos modifications.
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour appliquer les paramètres au groupe de techniciens actuel
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications des sous-groupes** pour appliquer les réglages au groupe de techniciens actuel et à tous ses sous-groupes
   - Cliquez sur **Enregistrer les paramètres pour tous les groupes** pour appliquer les mêmes paramètres à tous les groupes de techniciens de votre organisation

Personnaliser les SMS d'invitation à une session

Vous pouvez personnaliser le message SMS envoyé aux appareils mobiles lorsqu'un technicien invite un client à une session Rescue.

1. Dans l'organigramme, sélectionnez le **groupe de techniciens** concerné.
2. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
3. Personnalisez les valeurs sous **Personnalisation du SMS d'invitation à une session** :

Option	Description
Texte avant l'URL	Le texte affiché au dessus de l'URL de téléchargement de l'applet.
URL	Le texte sur lequel le destinataire doit cliquer pour télécharger l'applet.
Texte après l'URL	Le texte affiché en dessous de l'URL de téléchargement de l'applet. Il doit contenir le paramètre de numéro d'identification de l'applet : `$PINCODE$`
Lancer automatiquement l'applet Android par SMS	Sélectionnez cette option pour empêcher le téléchargement de l'applet Mobile si elle a déjà été installée sur l'appareil Android du client. Un processus SMS détecte le code de session et invite l'utilisateur à accepter le SMS entrant et le lancement de l'applet.

4. Enregistrez vos modifications.

- Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour appliquer les paramètres au groupe de techniciens actuel
- Cliquez sur **Enregistrer les modifications des sous-groupes** pour appliquer les réglages au groupe de techniciens actuel et à tous ses sous-groupes
- Cliquez sur **Enregistrer les paramètres pour tous les groupes** pour appliquer les mêmes paramètres à tous les groupes de techniciens de votre organisation

Personnaliser l'aspect de l'applet Mobile

L'administrateur peut modifier le logo visible par les clients sur BlackBerry.

1. Dans l'organigramme, sélectionnez le **canal** ou le **groupe de techniciens** concerné.
2. Sélectionnez l’onglet **Paramètres**.
3. Sous **Applet client**, transférez le logo à utiliser pour le canal ou le groupe de techniciens sélectionné.

   Le logo doit être un fichier bitmap (bmp) de 78x32 pixels de moins de 8192 octets.

   Astuce: Téléchargez le modèle de logo pour voir un exemple qui répond à ces exigences de format.

Configurer les options de l'applet mobile

Utilisez ces réglages pour contrôler le comportement de l'applet Mobile.

1. Dans l'organigramme, sélectionnez le groupe de techniciens concerné.
2. Sélectionnez l'onglet **Réglages**.
3. Dans **Applet mobile**, vous disposez des options suivantes :

Option	Description	Plates-formes prises en charge
Option de désinstallation par l'utilisateur	Lorsque cette case est cochée, vos clients Windows Mobile et Symbian ont l'option de désinstaller l'applet Mobile à la fin de chaque session. Les clients voient le message suivant : « Souhaitez-vous conserver l'applet Rescue pour une future demande d'assistance ? »	(Windows Mobile) (Symbian) **Remarque:** À compter de la version d'octobre 2015, LogMeIn Rescue ne prend plus en charge Windows Mobile et Symbian.
Afficher les conditions générales personnalisées	Utilisez cette option pour transférer les conditions générales de votre organisation à vos clients. Entrez l'URL de vos conditions générales personnalisées. Sélectionnez	Android (Windows Mobile) (Symbian)

Option	Description	Plates-formes prises en charge
	première utilisation si vous souhaitez n'afficher vos conditions générales personnalisées que lors de la première utilisation de votre service par le client Sélectionnez **à chaque fois** si vous souhaitez que vos clients voient vos conditions générales personnalisées à chaque utilisation de votre service.	**Remarque:** À compter de la version d'octobre 2015, LogMeIn Rescue ne prend plus en charge Windows Mobile et Symbian.
Lancement auto de l'applet par SMS	Sélectionnez **Lancement auto de l'applet par SMS** pour empêcher le téléchargement de l'applet Mobile si elle a déjà été installée sur l'appareil Windows Mobile du client. Un processus SMS détecte le code de session et invite l'utilisateur à accepter le SMS entrant et le lancement de l'applet. Un réglage similaire est disponible sur Android sous **Personnalisation du SMS d'invitation à une session** > **Lancer automatiquement l'applet Android par SMS** .	(Windows Mobile) (Symbian) Android **Remarque:** À compter de la version d'octobre 2015, LogMeIn Rescue ne prend plus en charge Windows Mobile et Symbian.

4. Enregistrez les modifications.
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour appliquer les paramètres au groupe de techniciens actuel.
   - Cliquez sur **Enregistrer les paramètres pour tous les groupes** pour appliquer les mêmes paramètres à tous les groupes de techniciens de votre organisation.

Lien Google Play pour les sessions Android

Lors de la connexion à un appareil Android, les techniciens peuvent envoyer un lien Google Play au client dans le SMS d'invitation à la session.

Par exemple, la société « ACME Assistance » peut rediriger tous ses clients vers le téléchargement de l'application « Rescue mobile pour ACME Assistance ». Le lien par SMS évite le recours à des instructions verbales pour expliquer au client comment aller sur Google Play et rechercher l'app.

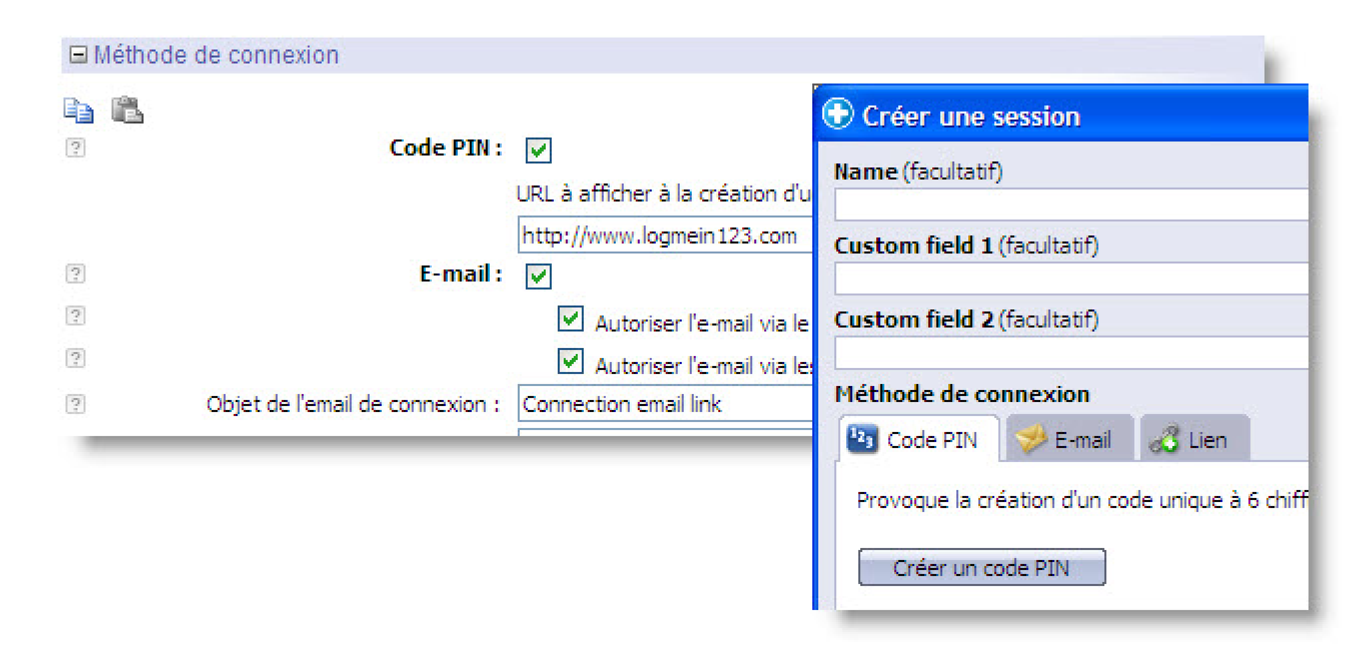
Chemin rapide: Les administrateurs définissent le lien personnalisé dans **Paramètres généraux** > **URL Google Play personnalisée** .

Fonctionnement. Lorsque le client ouvre le SMS d'invitation à la session, il ne voit pas un lien Google Play, mais un lien de session Rescue standard `http://rescuemobile.com/xxxxxx`, où `xxxxxx` correspond au code PIN de la session. Le service Rescue associe le code PIN au technicien et redirige le client vers le lien Google Play défini dans le Centre d'administration.

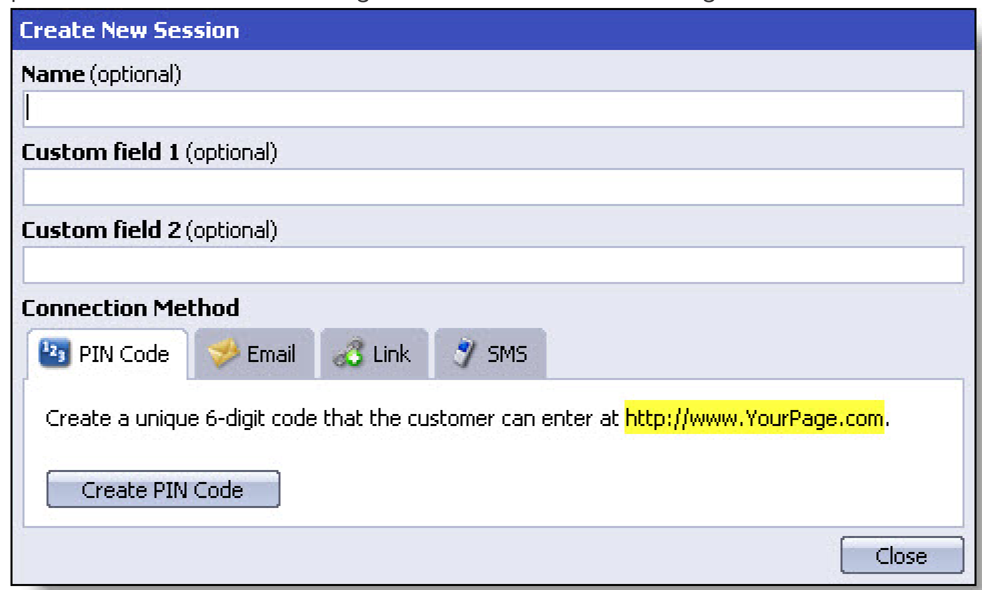
Contrôler le mode de démarrage et de gestion des sessions

Définir les méthodes de connexion auxquelles les techniciens ont accès

Sélectionnez les méthodes de connexion qui seront disponibles dans la boîte de dialogue **Créer une session** de la console d'assistance.



1. Dans l'organigramme, sélectionnez le **groupe de techniciens** concerné.
2. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
3. Sous **Méthode de connexion**, sélectionnez les méthodes de connexion que vous souhaitez autoriser.

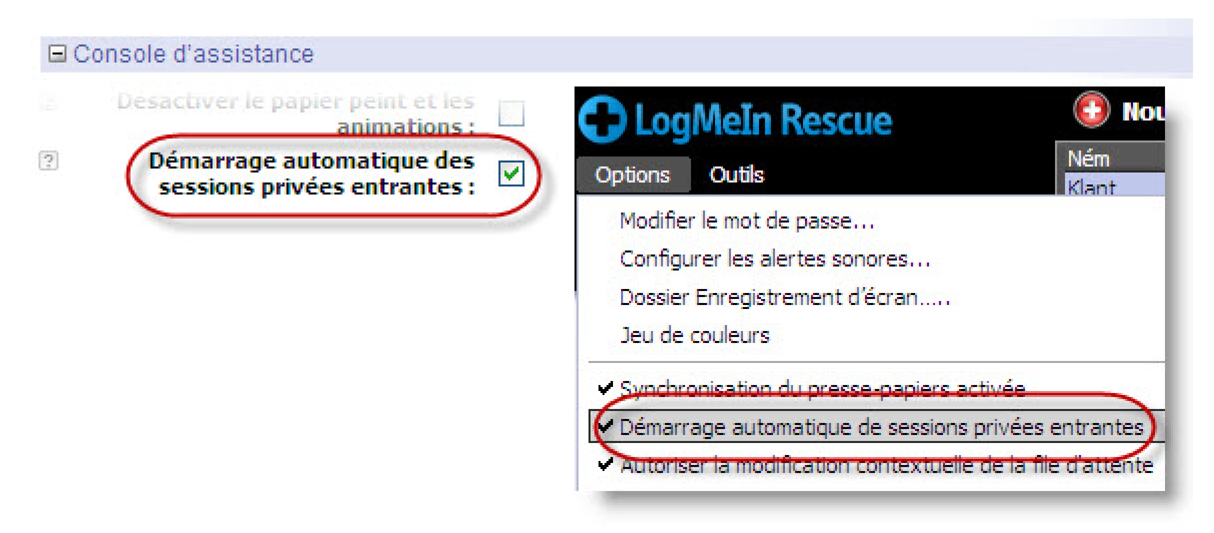
Option	Description
Code PIN	Autoriser les techniciens à utiliser la méthode de connexion par code PIN. Entrez l'URL du site utilisé par les clients pour saisir le code PIN de session. La valeur est affichée pour les techniciens dans l'onglet Code de la boîte de dialogue Créer une session.  **Illustration 1: Console d'assistance, boîte de dialogue Créer une session affichant l'URL à afficher lors de la création d'une session par code**
Autoriser l'e-mail via le client par défaut	Autoriser les techniciens à utiliser la méthode de connexion par e-mail et à envoyer l'e-mail avec leur client de messagerie par défaut.
Autoriser l'e-mail via les serveurs Rescue	Autoriser les techniciens à utiliser la méthode de connexion par e-mail et à envoyer l'e-mail via les serveurs LogMeIn Rescue.
Objet de l'email de connexion	Objet par défaut de tous les e-mails de connexion aux sessions. Le technicien peut modifier l'objet dans son client de messagerie.
Texte de l'email de connexion	Le texte d'introduction par défaut de tous les e-mails de connexion aux sessions. Le technicien peut modifier le texte dans son client de messagerie.
Lien	Autoriser les techniciens à utiliser la méthode de connexion par lien.
SMS	Autoriser les techniciens disposant d'une licence Rescue+Mobile à utiliser la méthode de connexion par SMS.

4. Enregistrez vos modifications.
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour appliquer les paramètres au groupe de techniciens actuel

- Cliquez sur **Enregistrer les modifications des sous-groupes** pour appliquer les réglages au groupe de techniciens actuel et à tous ses sous-groupes
- Cliquez sur **Enregistrer les paramètres pour tous les groupes** pour appliquer les mêmes paramètres à tous les groupes de techniciens de votre organisation

Configurer le lancement automatique des sessions privées

Les administrateurs peuvent configurer toutes les sessions par code PIN, par lien et par SMS pour basculer directement de l'état Connexion à l'état Actif. Les techniciens ne pourront pas modifier l'option **Démarrage automatique de sessions privées entrantes** dans la console d'assistance.



1. Dans l'organigramme, sélectionnez le **groupe de techniciens** concerné.
2. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
3. Dans **Console d'assistance**, sélectionnez **Démarrage automatique des sessions privées entrantes**.
4. Enregistrez vos modifications.
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour appliquer les paramètres au groupe de techniciens actuel
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications des sous-groupes** pour appliquer les réglages au groupe de techniciens actuel et à tous ses sous-groupes
   - Cliquez sur **Enregistrer les paramètres pour tous les groupes** pour appliquer les mêmes paramètres à tous les groupes de techniciens de votre organisation

Configurer le transfert automatique des sessions de canal

Diminuez le temps d'attente du client lors de sessions de canal, en transférant automatiquement les sessions en attente vers un autre canal. Définissez le temps d'attente avant d'initier un transfert vers le canal de réception sélectionné. Le transfert proprement dit peut prendre jusqu'à 90 secondes supplémentaires.

1. Dans l'organigramme, sélectionnez le **canal** que vous souhaitez utiliser.

2. Sélectionnez l’onglet **Paramètres**.
3. Dans **Gestion de session**, allez dans **Transfert auto des sessions en attente**.
4. Définissez le temps d'attente (en minutes) avant d'initier un transfert vers le canal de réception sélectionné.
5. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.



Remarque: Vous ne pouvez pas enregistrer ce réglage pour tous les canaux.

Le statut de toute session transférée automatiquement sera affiché comme **Sortante** dans la file d'attente d'origine des canaux et comme **Entrante** dans la file d'attente de réception.

Configurer le lancement automatique des sessions de canal

Réduisez le temps d'attente des clients lors des sessions de canal en activant automatiquement les sessions auprès du technicien le moins occupé (qui gère le plus petit nombre de sessions actives ou qui est inoccupé depuis le plus longtemps).

1. Dans l‘organigramme, sélectionnez le **canal** que vous souhaitez utiliser.
2. Sélectionnez l’onglet **Paramètres**.
3. Dans **Gestion de session**, cochez la case **Lancement auto des sessions en attente**.
   Les sessions ne sont lancées automatiquement que lorsque le technicien gère un nombre de sessions inférieur au seuil défini dans la liste déroulante**...moins de X sessions actives**.

   Astuce: Sélectionnez la valeur 10 pour lancer automatiquement les sessions, indépendamment du nombre de sessions actives gérées par un technicien.
4. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.



Remarque: Vous ne pouvez pas enregistrer ce réglage pour tous les canaux.

Empêcher les techniciens de transférer les sessions vers les canaux non surveillés

Un administrateur peut s'assurer que les techniciens ne transfèrent les sessions que vers un canal pour lequel un technicien est disponible.

Cette option permet d'éviter les délais d'attente trop longs en raison d'un transfert vers un canal non surveillé.

1. Dans l‘organigramme, sélectionnez le **canal** que vous souhaitez utiliser.
2. Sélectionnez l’onglet **Paramètres**.
3. Dans **Gestion de session**, cochez la case **Limiter les transferts entrants**.
4. Enregistrez vos modifications.
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour appliquer le réglage au canal actuel.

- Cliquez sur **Enregistrer les paramètres pour tous les canaux** pour appliquer le réglage à tous les canaux de votre organisation.

Exempter un technicien du démarrage automatique de session de canal

Un administrateur peut exempter des techniciens particuliers de l'option de démarrage automatique de sessions en attente.

Cette fonctionnalité est recommandée pour les superviseurs qui doivent être exemptés de l'acheminement de sessions à tour de rôle. Par exemple, imaginons qu'un administrateur se connecte en tant que technicien pour surveiller d'autres techniciens avec la fonction de surveillance de la console d'assistance. Comme vous ne voulez pas que l'administrateur soit interrompu par de nouvelles sessions, vous activez l'option **Ne jamais démarrer automatiquement les sessions de canal en attente**.

1. Dans l‘organigramme, sélectionnez le technicien que vous souhaitez exempter des sessions de canal.
2. Sélectionnez l'onglet **Organisation**.
3. Sélectionnez **Ne jamais démarrer automatiquement les sessions en attente**.
4. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Planifier les horaires de travail et configurer l'option « Aucun technicien disponible » d'un canal

Appliquez des horaires à un canal et configurez le comportement par défaut en cas de demandes d'assistance lorsqu'aucun technicien n'est disponible.

1. Dans l‘organigramme, sélectionnez le **canal** que vous souhaitez utiliser.
2. Sélectionnez l’onglet **Paramètres**.
3. Dans **Aucun technicien disponible et planification**, sélectionnez l'**Heure de début** et l'**Heure de fin** de vos journées de travail.
4. Sélectionnez le **Fuseau horaire** à associer aux heures travaillées sélectionnées.
5. Décochez la case en regard de chaque jour *non* ouvré.
6. Configurez le comportement par défaut en cas de demande de session qui arrive **pendant les horaires de travail et qu'aucun technicien n'est disponible** et **pendant les heures non travaillées**.

Option	Description
Garder les sessions actives	Sélectionnez **Garder les sessions actives** si vous souhaitez que toutes les sessions restent en file d'attente même si aucun technicien n'est connecté et disponible.
Notifier les techniciens par email de sessions en attente	Sélectionnez **Notifier les techniciens par email de sessions en attente** si vous souhaitez envoyer un email aux techniciens concernés lorsqu'une demande d'assistance arrive, mais qu'aucun technicien n'est connecté. Un message de la part de alerts@LogMeInRescue.com est envoyé à tous les techniciens qui pourraient traiter la demande d'assistance.

Option	Description
Interrompez les sessions et montrez cette page Web au client	Sélectionnez **Interrompez les sessions et montrez cette page Web au client** si vous souhaitez afficher une page web particulière lorsqu'aucun technicien n'est disponible. Entrez l'URL de la page Web à afficher dans la boîte de dialogue correspondante.

7. Enregistrez vos modifications.
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour activer le formulaire pour le canal actuel.
   - Cliquez sur **Enregistrer les paramètres pour tous les canaux** pour appliquer les mêmes paramètres à tous les canaux de votre organisation.

Configurer le comportement lorsqu'aucun technicien n'est disponible pour les sessions privées

Configurez le comportement par défaut lorsqu'une requête arrive lorsqu'aucun technicien n'est disponible.

1. Dans l'organigramme, sélectionnez le **groupe de techniciens** concerné.
2. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
3. Dans **Aucun technicien disponible**, vous disposez des options suivantes :

Option	Description
Garder les sessions actives	Sélectionnez **Garder les sessions actives** si vous souhaitez que toutes les sessions restent en file d'attente même si aucun technicien n'est connecté et disponible.
Notifier les techniciens par email de sessions en attente	Sélectionnez **Notifier les techniciens par email de sessions en attente** si vous souhaitez envoyer un email aux techniciens concernés lorsqu'une demande d'assistance arrive, mais qu'aucun technicien n'est connecté. Un message de la part de alerts@LogMeInRescue.com est envoyé à tous les techniciens qui pourraient traiter la demande d'assistance.
Interrompez les sessions et montrez cette page Web au client	Sélectionnez **Interrompez les sessions et montrez cette page Web au client** si vous souhaitez afficher une page web particulière lorsqu'aucun technicien n'est disponible. Entrez l'URL de la page Web à afficher dans la boîte de dialogue correspondante.

4. Enregistrez vos modifications.
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour appliquer les paramètres au groupe de techniciens actuel
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications des sous-groupes** pour appliquer les réglages au groupe de techniciens actuel et à tous ses sous-groupes
   - Cliquez sur **Enregistrer les paramètres pour tous les groupes** pour appliquer les mêmes paramètres à tous les groupes de techniciens de votre organisation

Configurer les dépassements de délai et les avertissements

1. Dans l'organigramme, sélectionnez le **canal** ou le **groupe de techniciens** concerné.
2. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
3. Dans **Dépassements de délais**, sélectionnez l'une des options suivantes :

Option	Description
Période de validité du code privé	Période durant laquelle un code PIN ou un lien de connexion directe est valable. Si un client tente de démarrer une session après expiration de cette période, il reçoit un message lui indiquant que le code PIN ou que le lien a expiré.
Les sessions en connexion expirent après	Durée pendant laquelle une session en connexion reste valide. La session sera supprimée de la file d'attente de la console d'assistance après expiration du délai spécifié.
Les sessions en attente expirent après	Nombre de minutes après lequel une session en attente (session n'ayant pas encore été activée dans une file d'attente) disparaît de la file d'attente du technicien. La session s'affiche en rouge avant de disparaître. Cette période peut être comprise entre 1 et 999 minutes. La valeur 0 signifie que les sessions n'expirent jamais.
Session rendue inactive après expiration du délai	Nombre de minutes après lequel une session active expire si aucune action n'est effectuée par le technicien ou le client. Certain processus empêchent l'expiration, dont les suivants : session active de contrôle à distance, de partage d'écran ou de gestionnaire de fichiers ; transfert de fichier en attente ; boîte de dialogue d'enregistrement ouverte ; déploiement en attente de Calling Card. Cette durée peut être comprise entre 1 et 999 minutes. Une valeur de 0 signifie qu'une session active n'expire jamais. Les sessions en attente n'expirent jamais.
Alarmes de dépassement de délai	Utilisez les couleurs prédéfinies pour souligner les alertes de dépassement de délai et de sessions en attente. La connexion et/ou les délais d'attente peuvent être spécifiés en secondes, y compris plusieurs alarmes pour transférer les sessions en attente dans la console d'assistance.

4. Enregistrez vos modifications.
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour appliquer les réglages au canal ou groupe de techniciens actuel
   - Cliquez sur **Enregistrer les paramètres pour tous les canaux/groupes** pour appliquer les mêmes paramètres à tous les canaux ou groupes de techniciens de votre organisation
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications des sous-groupes** pour appliquer les réglages au groupe de techniciens actuel et à tous ses sous-groupes

Surveiller et interagir avec une session

Les administrateurs utilisent l'onglet Sessions pour gérer les sessions d'assistance de LogMeIn Rescue. Une session peut être démarrée, transférée, fermée ou mise en attente directement depuis l'onglet **Sessions**.

Afficher des informations de session

Les administrateurs utilisent l'onglet Sessions pour gérer les sessions d'assistance de LogMeIn Rescue. Une session peut être démarrée, transférée, fermée ou mise en attente directement via l'onglet Sessions.

1. Dans l'organigramme, sélectionnez le **groupe de techniciens**, le **canal** ou le **technicien** dont vous souhaitez afficher les informations de session.
2. Sélectionnez l'onglet **Session**.
   Les sessions s'affichent pour le groupe de techniciens, le canal ou le technicien sélectionné. Vous pouvez afficher un simple aperçu des sessions actives et en attente, qui comprend le nom des techniciens en session, l'heure de début des sessions, et le type de session (canal ou privée).



Astuce: Pour afficher l'aperçu d'un autre groupe de techniciens, canal ou technicien, sélectionnez tout simplement un autre élément dans l'organigramme.

Comment démarrer une session

Les sessions peuvent être démarrées manuellement directement depuis l'onglet **Sessions** du centre d'administration.

1. Sélectionnez la session concernée dans la liste de sessions de l'onglet **Sessions**, puis cliquez sur **Démarrer**.
   La boîte de dialogue Début de session s'affiche.
2. Sélectionnez le technicien, groupe de techniciens ou canal pour lequel vous souhaitez démarrer la session.
   Vous êtes invité à confirmer votre sélection.
3. Cliquez sur **OK** pour démarrer la session.
   La session apparaît dans la liste de sessions du technicien, groupe de techniciens ou canal pour lequel elle a été démarrée.

   Astuce: Au besoin, cliquez sur **Actualiser** pour afficher le changement.

Transférer une session

Les sessions peuvent être transférées manuellement directement depuis l'onglet **Session** du centre d'administration.



Important: Vous ne pouvez transférer les sessions mobiles qu'à un technicien disposant d'un abonnement à Rescue + Mobile valable.

1. Sélectionnez la session concernée dans la liste de sessions dans l'onglet **Sessions**, puis cliquez sur **Transférer**.
   La boîte de dialogue Transférer apparaît.
2. Saisissez une description dans le champ **Commentaires** (par exemple, la raison du transfert ou un bref résumé de la situation).
3. Sélectionnez le technicien, le groupe de techniciens ou le canal auquel vous souhaitez transférer la session.
   Vous êtes invité à confirmer votre sélection.
4. Cliquez sur **OK** pour effectuer le transfert.
   La session apparaît dans la liste de sessions du technicien, groupe de techniciens ou canal auquel elle a été transférée.

   Astuce: Au besoin, cliquez sur **Actualiser** pour afficher le changement.

Le technicien d'origine voit la session s'afficher comme Transférée dans la file d'attente de sa console d'assistance. Tout commentaire ajouté par l'administrateur pendant le transfert sera également affiché dans le champ **Transféré par**.

Gérer les ordinateurs sans surveillance

À propos de l'accès sans surveillance

L'accès sans surveillance permet à un technicien de se connecter à un ordinateur distant en l'absence de l'utilisateur.

Les techniciens ne sont pas toujours en mesure de résoudre un problème en une seule session Rescue. La tâche peut être trop longue, ou le client peut avoir besoin de son ordinateur. Le technicien et le client peuvent s'accorder pour une deuxième session, mais il est plus pratique pour le technicien de poursuivre le travail ultérieurement, à un horaire qui convient à tout le monde, même lorsque le client n'est pas présent.

Affecter ou supprimer des ordinateurs sans surveillance

Utilisez l'onglet Ordinateurs pour gérer les ordinateurs sans surveillance accessibles à une unité organisationnelle.

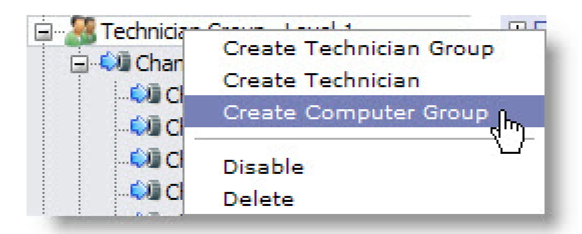
Un ordinateur est ajouté à votre organisation Rescue à chaque fois qu'un client accorde des droits d'accès sans surveillance à un technicien.

Chaque ordinateur est nommé selon la valeur saisie dans le champ **Nom** lors de la session durant laquelle l'accès sans surveillance a été activé.

1. Dans l'organigramme, sélectionnez la racine des **techniciens** ou un **groupe de techniciens**.
2. Sélectionnez l'onglet **Ordinateurs**.
   La liste de tous les ordinateurs sans surveillance affectés à l'unité sélectionnée est affichée.
3. Sélectionnez des ordinateurs et choisissez une action :
   - Utilisez **Copier...** pour affecter les ordinateurs sélectionnés à un groupe de techniciens ou d'ordinateurs supplémentaire tout en conservant les affectations actuelles.
   - Utilisez **Déplacer...** pour affecter les ordinateurs sélectionnés à un autre groupe de techniciens ou d'ordinateurs.
   - Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer les affectations existantes. Les autres affectations restent en vigueur.
   - Pour révoquer l'accès sans surveillance à un ordinateur donné, sélectionnez toutes les affectations, puis cliquez sur **Supprimer**.
4. Confirmez votre action.
   La nouvelle affectation est indiquée dans l'organigramme et dans l'onglet Ordinateurs.

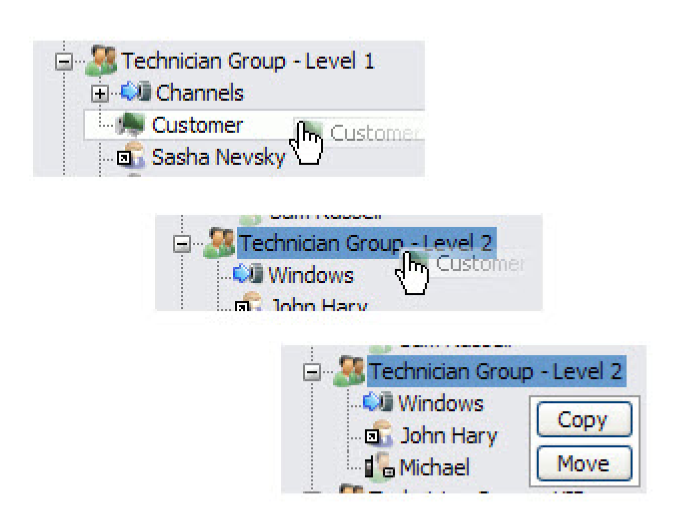


Astuce: Pour créer un groupe d'ordinateurs, faites un clic droit sur un **groupe de techniciens**, puis sélectionnez **Créer un groupe d'ordinateurs**.



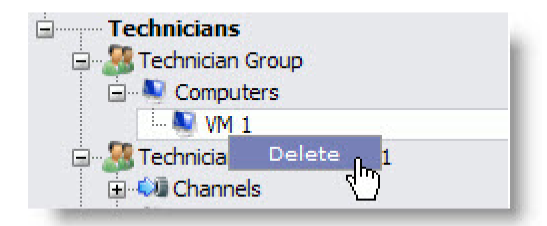


Astuce: Utilisez le glisser-déposer pour affecter des ordinateurs particuliers aux groupes de techniciens, groupes d'ordinateurs ou techniciens.





Astuce: Faites un clic droit sur un élément pour supprimer une affectation particulière.



Configuration de la méthode d'authentification pour l'accès sans surveillance

Vous devez choisir la manière dont les techniciens s'authentifient pour accéder à un ordinateur sans surveillance.

1. Dans l'organigramme, sélectionnez le **groupe de techniciens** concerné.
2. Sélectionnez l’onglet **Paramètres**.

3. Sous **Accès sans surveillance**, activez l'option **Le technicien saisit les identifiants administrateur à l'initiation de chaque session** :
   - Désactivez cette option pour autoriser les techniciens à s'authentifier sur un ordinateur sans surveillance avec les identifiants du client. Il s'agit du réglage par défaut.

     Important: La durée de l'accès sans surveillance est limitée à deux semaines lorsque les techniciens s'authentifient à l'aide des identifiants des clients.

   - Activez cette option pour forcer le technicien à saisir des identifiants d'administrateur valables au lancement de chaque session sans surveillance.
4. Enregistrez vos modifications.
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour appliquer les paramètres au groupe de techniciens actuel
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications des sous-groupes** pour appliquer les réglages au groupe de techniciens actuel et à tous ses sous-groupes
   - Cliquez sur **Enregistrer les paramètres pour tous les groupes** pour appliquer les mêmes paramètres à tous les groupes de techniciens de votre organisation

Surveiller le bureau d'un technicien

Surveiller le bureau d'un technicien

Les administrateurs peuvent afficher le bureau de techniciens de leur organisation depuis la console d'assistance de LogMeIn Rescue.

Configuration requise :

- Un administrateur principal ou administrateur doté d'une licence d'administrateur et de technicien peut utiliser cette fonctionnalité.
- L'administrateur et le technicien surveillé doivent exécuter une version de la console d'assistance pour laquelle la Surveillance de techniciens est activée
- Un administrateur principal peut surveiller tous les techniciens d'une organisation
- Un administrateur peut surveiller tout technicien qui appartient à un groupe de techniciens pour lequel il possède les droits d'administration



Restriction: Vous ne pouvez pas surveiller le bureau des techniciens qui utilisent la console d’assistance sur Mac.



Important: La surveillance de techniciens est initiée dans la console d'assistance, pas dans le centre d'administration.

1. Dans la barre de session de la console d'assistance, cliquez sur le bouton **Surveillance**.

   La boîte de dialogue **Surveiller un technicien** s'affiche.
2. Dans la boîte de dialogue **Surveiller un technicien**, sélectionnez le technicien de votre choix.

   Remarque: Les techniciens visibles dans la boîte de dialogue **Surveiller le technicien** dépendent des autorisations accordées par un administrateur Rescue.

   Facultatif : pour les organisations importantes, utilisez le champ **Filtre** pour trouver les techniciens.
3. Cliquez sur **OK**.
   Une connexion est effectuée avec l'ordinateur du technicien et un nouvel onglet de session s'affiche dans la console d'assistance, nommée d'après le technicien.
4. Vous devez vous authentifier sur l'ordinateur du technicien. Dans l'onglet de session nommé d'après le technicien, sélectionnez une méthode d'authentification.
   - Sélectionnez **Utiliser les identifiants actuels** pour envoyer les identifiants Windows que vous avez utilisés pour ouvrir votre session Windows actuelle. Vous devez être un administrateur Windows ou disposer de droits d'utilisateur sur la machine cible.
   - Sélectionnez **Ajouter un nom d'utilisateur et mot de passe** pour utiliser une autre combinaison dotée de droits d'utilisateur valables sur l'ordinateur cible.



Astuce: S'il faut entrer le nom de domaine dans le champ **Nom de l'utilisateur**, les formats acceptés sont `nomd'utilisateur@domaine` et `domaine\nomd'utilisateur`.

- Sélectionnez **Demander l'autorisation** pour demander l'autorisation au technicien de surveiller son bureau.

5. Cliquez sur **Lancer la surveillance**.
   Le bureau du technicien s'affiche dans l'onglet de session correspondant de votre console d'assistance.

Configurer les options de surveillance de techniciens

Configurez le mode d'authentification des administrateurs qui souhaitent surveiller le bureau d'un technicien. Contrôlez la manière dont les techniciens sont notifiés lorsqu'ils sont surveillés.

1. Sélectionnez l'onglet **Paramètres globaux**.
2. Dans **Surveillance de techniciens**, vous disposez des options suivantes :

Option	Description
Identifiants requis pour authentification	Sélectionnez cette option pour autoriser la surveillance par les utilisateurs disposant d'un compte administrateur sur l'ordinateur du technicien surveillé. Sélectionnez **tout utilisateur** pour autoriser la surveillance par les utilisateurs disposant de tout type de compte sur l'ordinateur du technicien surveillé.
Notifier le technicien lors de la surveillance du bureau	Sélectionnez cette option si vous voulez que les techniciens concernés soient notifiés lorsqu'ils sont surveillés. Si la notification est désactivée, les techniciens voient un message qui indique les utilisateurs qui sont autorisés à surveiller leur bureau sans notification.

3. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.
   Les réglages sont appliqués à tous les administrateurs de votre organisation Rescue.

Contrôler l'état d'un technicien

Configurer l'état du technicien (nombre de sessions maximum, occupé, absent, déconnexion automatique)

Rescue propose plusieurs réglages qui permettent de contrôler l'état des techniciens.

1. Dans l'organigramme, sélectionnez le **groupe de techniciens** concerné.
2. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
3. Dans **Console d'assistance**, vous disposez des options suivantes :

Option	Description
Le technicien peut gérer X sessions actives au maximum	Définissez le nombre maximum de sessions simultanées que le technicien peut traiter. Lorsque le nombre maximum de sessions est atteint, le technicien ne peut pas activer de nouvelles sessions.
Le statut du technicien devient automatiquement Occupé lorsqu'il gère plus de X sessions actives	Les sessions ne peuvent pas être transférées vers un technicien occupé, mais un technicien dont le statut est Occupé peut voir toutes les sessions dans sa file d'attente et choisir de nouvelles sessions.
Le statut du technicien devient automatiquement Absent après X minute(s) d'inactivité	Les sessions ne peuvent pas être transférées vers un technicien Absent, mais un technicien Absent peut voir toutes les sessions dans sa file d'attente et choisir de nouvelles sessions.
Déconnexion automatique du technicien après X minute(s) d'inactivité	L'inactivité correspond à une période durant laquelle aucune action n'est entreprise dans le navigateur qui exécute la Console d'assistance. Certain processus empêchent l'expiration, dont les suivants : session active de contrôle à distance, de partage d'écran ou de gestionnaire de fichiers ; transfert de fichier en attente ; boîte de dialogue d'enregistrement ouverte.

4. Enregistrez vos modifications.
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour appliquer les paramètres au groupe de techniciens actuel
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications des sous-groupes** pour appliquer les réglages au groupe de techniciens actuel et à tous ses sous-groupes
   - Cliquez sur **Enregistrer les paramètres pour tous les groupes** pour appliquer les mêmes paramètres à tous les groupes de techniciens de votre organisation

Personnaliser l'interface de la console d'assistance

Voir également :

• *Masquer les fonctionnalités désactivées* à la page 17
• *Définir les méthodes de connexion auxquelles les techniciens ont accès* à la page 38
• *Configurer les champs personnalisés* à la page 56

Portail de contenu externe

Ajoutez un lien vers toute source d'information susceptible d'aider les techniciens à accomplir leurs tâches, comme une base de connaissances, de la documentation ou d'autres ressources utiles. Les techniciens voient un lien supplémentaire dans le menu du coin supérieur gauche de l'interface de la console d'assistance.



Illustration 2: Exemple de lien informationnel

1. Dans l'organigramme, sélectionnez le **groupe de techniciens** concerné.
2. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
3. Dans **Portails de contenu**, allez dans **Portail de contenu externe**.
4. Sélectionnez **Afficher un lien dans le menu de la console**.
5. Entrez le **Nom du lien** tel qu'il doit apparaître dans la console d'assistance.
6. Dans le champ **Le lien ouvre la nouvelle fenêtre**, entrez l'URL du site qui doit être ouvert lorsque le lien est utilisé dans la console d'assistance.
7. Enregistrez vos modifications.

    - Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour appliquer les paramètres au groupe de techniciens actuel
    - Cliquez sur **Enregistrer les modifications des sous-groupes** pour appliquer les réglages au groupe de techniciens actuel et à tous ses sous-groupes
    - Cliquez sur **Enregistrer les paramètres pour tous les groupes** pour appliquer les mêmes paramètres à tous les groupes de techniciens de votre organisation

Portail de contenu intégré

Les administrateurs peuvent définir une URL que les techniciens pourront ouvrir dans la console d'assistance.

Cette fonctionnalité intègre une fenêtre de navigateur Internet Explorer modifiée dans la console d’assistance. La fenêtre peut être paramétrée pour afficher n'importe quelle URL.



Définir l'URL du Portail de contenu intégré

L'URL du Portail de contenu intégré est définie par groupe de techniciens dans le Centre d'administration.

Chemin rapide: **Onglet Paramètres** > **Portails de contenu** > **Portail de contenu intégré**

Ouvrir avec la session	Le lien concerné est ouvert lorsqu'une session passe en mode Actif.
Ouvrir au démarrage	Le lien concerné est ouvert à l'ouverture de la console d'assistance, et reste ouvert en attendant le démarrage d'une session.

En outre, vous pouvez publier des données de session vers l'URL en ajoutant les paramètres suivants :

- `$cfield0$` Nom du client
- `$cfield1$` Champ personnalisé 1
- `$cfield2$` Champ personnalisé 2
- `$cfield3$` Champ personnalisé 3
- `$cfield4$` Champ personnalisé 4
- `$cfield5$` Champ personnalisé 5
- `$platform$` Plate-forme
- `$sessionid$` ID de session

- `$techid$` ID du technicien
- `$techdescr$` Description du technicien
- `$techemail$` E-mail du technicien
- `$techname$` Nom du technicien
- `$techssoid$` ID de connexion unique du technicien
- Example: `http://myurl.com/$techid$`

Configurer les champs personnalisés

Nommer un champ personnalisé

Les champs personnalisés permettent de recueillir des informations sur vos clients ou sessions. Définissez le nom des champs tels qu'ils seront affichés dans les rapports et dans la console d'assistance.

1. Dans l'organigramme, sélectionnez le **groupe de techniciens** concerné.
2. Sélectionnez l'onglet **Paramètres globaux**.
3. Dans **Champs personnalisés**, nommez les différents champs.

Option	Description
Nom du champ Nom	Ce champ sert à identifier une session. Certaines organisations peuvent vouloir utiliser un numéro d'employé ou un identifiant, plutôt qu'un nom.
Nom pour les champs personnalisés	Permettent également d'identifier les sessions. Les techniciens peuvent ajouter ces champs sous forme de colonnes dans la liste de sessions. Les techniciens autorisés à utiliser la modification contextuelle de la file d'attente peuvent modifier les valeurs saisies dans ces champs au cours d'une session.

4. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Les valeurs de champs sont saisies par le client pour les sessions de Canal et par les techniciens pour les sessions privées.

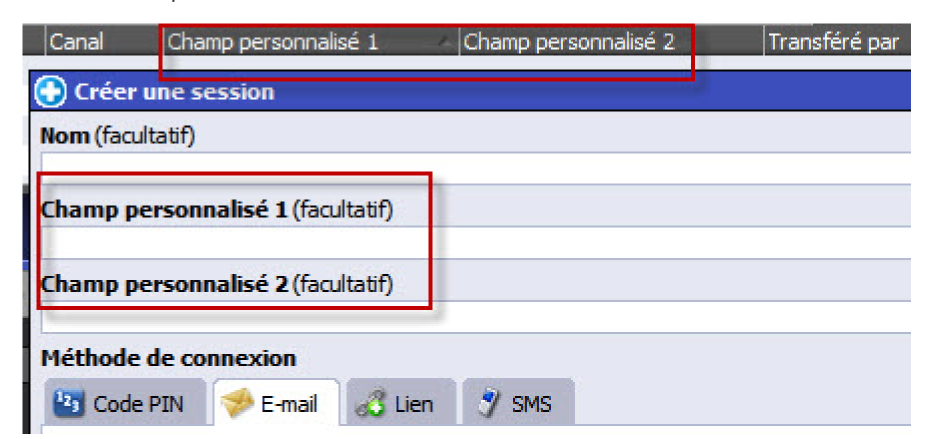


Illustration 3: Champs personnalisés dans la console d'assistance



Remarque: Pour modifier le nom des champs personnalisés dans un formulaire de canal, modifiez le code des **Formulaires personnalisés d'assistance en direct** lorsque vous l'intégrez dans votre site Web. Voir *Rendre un canal accessible* à la page 23.



Important: La langue utilisée par défaut dans l'organigramme du centre d'administration, le nom des canaux et les champs personnalisés de l'onglet Paramètres généraux est fonction de la langue

utilisée au moment de votre inscription à un compte LogMeIn Rescue. Ce fonctionnement protège vos champs personnalisés et le nom des entités de votre organigramme contre les modifications indésirables.

Activer les champs personnalisés pour les sessions privées

Les champs personnalisés s'affichent dans la fenêtre Créer une session de la console d'assistance. Ils sont visibles par le technicien lors de la création d'une session.

1. Dans l'organigramme, sélectionnez le **groupe de techniciens** concerné.
2. Sélectionnez l’onglet **Paramètres**.
3. Dans **Champs personnalisés (sessions privées)**, vous disposez des options suivantes :
   - Sélectionnez **Activé** pour activer un champ personnalisé. Il sera affiché dans la boîte de dialogue Créer une session.
   - Sélectionnez **Obligatoire** pour chaque champ qui doit être renseigné par le technicien avant qu'il puisse créer une session
   - Sélectionnez **Texte libre** si vous souhaitez que le technicien puisse entrer le texte de son choix dans le champ (64 caractères max.))
   - Sélectionnez **Menu déroulant** pour ajouter un menu déroulant à un champ
4. Enregistrez vos modifications.
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour appliquer les paramètres au groupe de techniciens actuel
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications des sous-groupes** pour appliquer les réglages au groupe de techniciens actuel et à tous ses sous-groupes
   - Cliquez sur **Enregistrer les paramètres pour tous les groupes** pour appliquer les mêmes paramètres à tous les groupes de techniciens de votre organisation

Configurer les valeurs par défaut du contrôle à distance

Configurer l'enregistrement d'écran

1. Dans l'organigramme, sélectionnez le **groupe de techniciens** concerné.
2. Sélectionnez l’onglet **Paramètres**.
3. Dans **Enregistrement d'écran**, vous disposez des options suivantes :

<table>
<tr><th>Option</th><th>Description</th></tr>
<tr><td>Enregistrement obligatoire d'écran</td><td>Sélectionnez cette option pour enregistrer toutes les sessions de contrôle à distance et d'affichage du bureau menées par les membres d'un groupe de techniciens donné.</td></tr>
<tr><td>Autoriser le contrôle à distance lorsque l'enregistrement de l'écran ne peut pas être enregistré</td><td>Sélectionnez cette option si vous voulez que les techniciens puissent exécuter des sessions de contrôle à distance, même lorsque l'enregistrement de ces sessions est impossible. Si vous désactivez cette option, les techniciens ne peuvent lancer le contrôle à distance que si un enregistrement peut être stocké sur leur ordinateur. En outre, le contrôle à distance sera interrompu en cas d'erreur pendant l'enregistrement de l'écran.</td></tr>
<tr><td>Emplacement de l'enregistrement d'écran</td><td>Spécifiez un emplacement où les sessions seront enregistrées. Vous pouvez enregistrer en local, sur un emplacement réseau, ou sur un serveur FTP, HTTP ou HTTPS.

Exemples :
• Réseau : \\ordinateur\dossier. Par exemple, \\assistance\enregistrements
• Local : C:\enregistrements
• Serveur externe :
<type>://<utilisateur>:<motdepasse>@<domaine>:<port><chemin><infos>. où <type> peut être ftp, http et https. Par exemple,
ftp://utilisateur:motdepasse@societe.org:21/enregistrements

 Restriction: Pour les techniciens qui utilisent l'app Console d’assistance pour Mac, le transfert d'enregistrements d'écran vers un serveur HTTP ou HTTPS n'est pas disponible.

 Astuce: Le nom et le mot de passe ne sont requis dans l'URL que si l'hôte ou le proxy exige une authentification. Lorsque les identifiants sont omis de l'URL, la console d'assistance invite à les saisir. L'intégration des identifiants à l'URL est possible mais n'est pas recommandée.</td></tr>
<tr><td>Transfert différé des enregistrements d'écran</td><td>Par défaut, les enregistrements d'écran sont transférés en temps réel vers l'emplacement spécifié, pendant la session. Ce fonctionnement est adapté lorsque la bande passante est suffisante, mais il peut entraîner des problèmes si le technicien utilise une connexion bas débit. Sélectionnez Transfert différé des enregistrements d'écran pour stocker à titre</td></tr>
</table>

Option	Description
	temporaire les enregistrements d'écran sur le disque local du technicien, puis les transférer vers l'emplacement définitif lorsque la bande passante se libère. Si la console d'assistance est fermée pendant le transfert d'un fichier, le processus de transfert recommence au redémarrage de la console d'assistance. Si vous sélectionnez FTP, HTTP ou HTTPS en tant qu'**Emplacement d'enregistrement d'écran**, le transfert est automatiquement différé, indépendamment de vos réglages.
Format de fichier	Les sessions sont enregistrées sous forme de fichiers AVI ou au format RCREC. RCREC est un format propriétaire de LogMeIn qui doit être converti au format AVI à l'aide de l'utilitaire Rescue *AVI Converter*. Chaque option AVI offre des choix de taille de fichier, en variant le nombre de couleurs et la fluidité. Testez les options pour trouver les choix qui correspondent à vos besoins. Le codeur LogMeIn (RASC) est conçu pour offrir une qualité d'ensemble maximale, mais requiert le *codec LogMeIn* pour la lecture. Toute personne qui visionne vos enregistrements doit disposer du codec adapté au type d'AVI sélectionné.

4. Enregistrez vos modifications.
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour appliquer les paramètres au groupe de techniciens actuel
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications des sous-groupes** pour appliquer les réglages au groupe de techniciens actuel et à tous ses sous-groupes
   - Cliquez sur **Enregistrer les paramètres pour tous les groupes** pour appliquer les mêmes paramètres à tous les groupes de techniciens de votre organisation

Configurer le comportement de la synchronisation du Presse-papiers

Définir le comportement de la synchronisation du Presse-papiers pendant le contrôle à distance.

1. Dans l'organigramme, sélectionnez le **groupe de techniciens** concerné.
2. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
3. Dans **Console d'assistance**, allez dans **Synchronisation du Presse-papiers** et choisissez parmi les options suivantes :
   - Sélectionnez **Utiliser le Presse-papiers universel pour toutes les sessions** pour autoriser le technicien à copier et coller des éléments d'une session à une autre.
   - Sélectionnez **Utilisez un Presse-papiers distinct par session** pour assurer que les éléments copiés dans une session donnée puissent être collés sur l'ordinateur du technicien, mais en aucun cas dans une session d'un autre client.
4. Enregistrez vos modifications.
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour appliquer les paramètres au groupe de techniciens actuel
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications des sous-groupes** pour appliquer les réglages au groupe de techniciens actuel et à tous ses sous-groupes
   - Cliquez sur **Enregistrer les paramètres pour tous les groupes** pour appliquer les mêmes paramètres à tous les groupes de techniciens de votre organisation

Désactiver le papier peint pour toutes les sessions à distance

Force la désactivation du papier peint et de tous les effets d'interface utilisateur sur l'ordinateur du client pendant le contrôle à distance. Les effets d'interface utilisateur visés sont les effets de transition (fondu, balayage), les ombres sous les menus et les effets de traîne lors du déplacement des fenêtres.

1. Dans l'organigramme, sélectionnez le **groupe de techniciens** concerné.
2. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
3. Sous **Console d'assistance**, sélectionnez **Désactiver le papier peint et les animations**.
4. Enregistrez vos modifications.
    - Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour appliquer les paramètres au groupe de techniciens actuel
    - Cliquez sur **Enregistrer les modifications des sous-groupes** pour appliquer les réglages au groupe de techniciens actuel et à tous ses sous-groupes
    - Cliquez sur **Enregistrer les paramètres pour tous les groupes** pour appliquer les mêmes paramètres à tous les groupes de techniciens de votre organisation

La case **Désactiver le papier peint et les animations** de la console d'assistance est alors désactivée. Le papier peint et les effets sont désactivés pour toutes les sessions de contrôle à distance.

Configurer les enquêtes

Configurer l'enquête de technicien

Les administrateurs peuvent personnaliser et activer une enquête à compléter par le technicien à la fin d'une session.

1. Dans l'organigramme, sélectionnez le **groupe de techniciens** concerné.
2. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
3. Sous **Enquête de technicien**, sélectionnez les options adaptées :

Option	Description
Pas d'enquête de technicien	Sélectionnez **Aucune enquête de technicien** si vous ne souhaitez pas que vos techniciens remplissent un questionnaire à la fin de la session.
Utiliser l'enquête de technicien Rescue	Sélectionnez **Utiliser l'enquête de technicien Rescue** pour recueillir des réponses par le biais de l'interface standard de Rescue. Ce formulaire est personnalisable et peut contenir jusqu'à 10 questions, chacune étant accompagnée de 5 réponses prédéfinies. Il peut également contenir des questions libres. L'enquête est proposée aux techniciens à la fin de la session. Les résultats de l'enquête sont rapportés dans le rapport Enquête de technicien, généré dans l'onglet Rapports.
Utiliser une enquête de technicien auto-hébergée	Sélectionnez **Utiliser une enquête de technicien auto-hébergée** pour rediriger les techniciens vers une enquête hébergée par vos soins ou vers un outil tiers. Entrez l'URL de votre enquête dans le champ URL. Les techniciens sont alors redirigés vers le site spécifié à la fin de la session. Dans ce cas, les données de l'enquête ne sont pas intégrées au rapport Enquête de technicien. Elles doivent être traitées avec l'outil auto-hébergé ou le site tiers.
Ajouter les détails de session Rescue supplémentaires à cette URL	Si vous hébergez votre enquête ou que vous utilisez un outil tiers, sélectionnez **Ajouter les détails de session Rescue supplémentaires à cette URL** pour envoyer la valeur de l'ID de session et les champs personnalisés à l'enquête. Les données suivantes sont alors ajoutées à l'URL de l'enquête : `RescueSessionID=xxxxxxxxx&CField0=xxxxx&CField1=xxxxx&CField2=xxxxx&CField3=xxxxx&CField4=xxxxx&CField5=xxxxx` Ces paramètres peuvent servir, par exemple, à créer une correspondance entre un rapport Rescue et un rapport externe. Votre enquête doit être capable d'accepter ces paramètres par le biais d'une requête GET. **Remarque:** `CField0`, `CField1`, etc. font référence au **Nom du champ Nom** et à d'autres champs personnalisés définis dans l'onglet Paramètres généraux. Les valeurs réelles passées à l'enquête sont créées lorsque la session est générée.

4. Cliquez sur le bouton **Modifier** en regard d'une question.
   Le champ **Entrez votre question ici** est activé.

5. Tapez votre question.
6. Sélectionnez le type de question :
   - réponse ouverte
   - liste déroulante
7. Sélectionnez **obligatoire** pour forcer les techniciens à répondre à la question.
8. Sélectionnez **activer** pour activer la question.
   La question sera incluse dans l'enquête.
9. Cliquez sur **Appliquer** lorsque la question vous satisfait.
10. Ajoutez d'autres questions au besoin.
11. Enregistrez vos modifications.
    - Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour appliquer les paramètres au groupe de techniciens actuel
    - Cliquez sur **Enregistrer les modifications des sous-groupes** pour appliquer les réglages au groupe de techniciens actuel et à tous ses sous-groupes
    - Cliquez sur **Enregistrer les paramètres pour tous les groupes** pour appliquer les mêmes paramètres à tous les groupes de techniciens de votre organisation



Astuce: Pour afficher le résultat d'une enquête, allez dans l'onglet **Rapports** et générez un rapport **Enquête de technicien**.

Définir une enquête client

Les administrateurs peuvent personnaliser et activer une enquête à compléter par le client à la fin d'une session.

1. Dans l'organigramme, sélectionnez le **canal** ou le **groupe de techniciens** concerné.
2. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
3. Sous **Enquête client**, sélectionnez les options adaptées :

Option	Description
Aucune enquête client	Sélectionnez **Aucune enquête client** si vous ne souhaitez pas que vos clients remplissent un questionnaire à la fin de la session.
Utiliser l'enquête client Rescue	Sélectionnez **Utiliser l'enquête client Rescue** pour recueillir des réponses par le biais de l'interface standard de Rescue. Ce formulaire est personnalisable et peut contenir jusqu'à 10 questions, chacune étant accompagnée de 5 réponses prédéfinies. Il peut également contenir des questions libres. L'enquête est proposée aux clients à la fin de la session. Les résultats de l'enquête sont rapportés dans le rapport Enquête client, généré dans l'onglet Rapports.
Utiliser une enquête client auto-hébergée	Sélectionnez **Utiliser une enquête client auto-hébergée** pour rediriger les clients vers une enquête hébergée par vos soins ou vers un outil tiers. Entrez l'URL de votre enquête dans le champ URL. Les clients sont alors redirigés vers le site spécifié à la fin de la session. Dans ce cas, les données de

Option	Description
	l'enquête ne sont pas intégrées au rapport Enquête client. Elles doivent être traitées avec l'outil auto-hébergé ou le site tiers.
Ajouter les détails de session Rescue supplémentaires à cette URL	Si vous hébergez votre enquête ou que vous utilisez un outil tiers, sélectionnez **Ajouter les détails de session Rescue supplémentaires à cette URL** pour envoyer la valeur de l'ID de session et les champs personnalisés à l'enquête. Les données suivantes sont alors ajoutées à l'URL de l'enquête : `RescueSessionID=xxxxxxxxx&CField0=xxxxx&CField1=xxxxx &CField2=xxxxx&CField3=xxxxx&CField4=xxxxx&CField5=xxxxx` Ces paramètres peuvent servir, par exemple, à créer une correspondance entre un rapport Rescue et un rapport externe. Votre enquête doit être capable d'accepter ces paramètres par le biais d'une requête GET.  **Remarque:** `CField0`, `CField1`, etc. font référence au **Nom du champ Nom** et à d'autres champs personnalisés définis dans l'onglet Paramètres généraux. Les valeurs réelles passées à l'enquête sont créées lorsque la session est générée.

4. Cliquez sur **activer** puis sur **modifier** pour activer et modifier les questions.
5. Enregistrez vos modifications.
    - Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour appliquer les paramètres au groupe de techniciens actuel
    - Cliquez sur **Enregistrer les modifications des sous-groupes** pour appliquer les réglages au groupe de techniciens actuel et à tous ses sous-groupes
    - Cliquez sur **Enregistrer les paramètres pour tous les groupes** pour appliquer les mêmes paramètres à tous les groupes de techniciens de votre organisation



Astuce: Pour afficher le résultat d'une enquête, allez dans l'onglet **Rapports** et générez un rapport **Enquête client**.

Configuration d'Instant Chat

Vous pouvez définir Instant Chat en tant que mode d'exécution par défaut sur toutes les sessions PC et Mac. Voir *Choisir l'applet par défaut (standard ou Instant Chat)* à la page 26.



Remarque: Instant Chat est lancé par défaut sur toutes les sessions sur Palm Pre. Aucun réglage n'est nécessaire.



Astuce: Reportez-vous au *Guide de personnalisation et d'intégration* de LogMeIn Rescue pour plus de détails sur Instant Chat, dont des conseils de mise en œuvre et un guide de personnalisation d'Instant Chat.

Configurer Calling Card

À propos de la méthode de connexion Calling Card

Calling Card de LogMeIn Rescue permet les connexions privées et via un canal.

Lorsque vos clients ont besoin d'assistance, il cliquent tout simplement sur l'icône Calling Card pour ouvrir l'applet Calling Card personnalisée aux couleurs de votre société.

Contrairement aux autres méthodes de connexion, Calling Card doit être installée sur la machine du client avant de pouvoir être utilisée. Cette application est représentée par un raccourci sur le bureau ou une icône de lancement rapide. Il suffit à l'utilisateur de cliquer pour lancer l'applet Calling Card installée au préalable.

L'applet Calling Card peut être téléchargée en tant que programme d'installation MSI depuis votre site Web ou déployée en mode silencieux par les techniciens pendant la première session Rescue avec le client, à l'aide de la console d'assistance.

L'interface de Calling Card est personnalisable, y compris les textes, les logos, les images et les combinaisons de couleurs. Pour en savoir plus sur les options de personnalisation avancées de Calling Card, voir le *Guide de personnalisation et d'intégration*.



Important: Calling Card n'est pas disponible si le client utilise un Mac.

Présentation de la procédure : Calling Card

- Un administrateur Rescue crée les programmes d'installation de Calling Card pour les canaux dans le centre d'administration
- Un administrateur Rescue autorise les groupes de techniciens à déployer Calling Card
- Un administrateur Rescue associe les programmes d'installation de Calling Card à des groupes de techniciens
- Facultatif : les administrateurs Rescue peuvent personnaliser l'interface de Calling Card
- Les clients téléchargent l'application Calling Card, ou les techniciens déploient l'application via la console d'assistance
- Un client ouvre l'applet Calling Card et se connecte à votre société à l'aide d'un code fourni par un technicien particulier ou via le canal associé à l'applet Calling Card.
- La session d'assistance est affectée au technicien qui a fourni le code ou à la file d'attente de canal du ou des groupes de techniciens associés au canal
- Le technicien particulier ou tout technicien en ligne qui appartient à ce groupe de techniciens peut activer la session d'assistance

Avantages de la connexion via Calling Card

- Une fois installée, l'applet Calling Call permet une connexion aisée, en un clic, sans téléchargement
- La personnalisation vous permet de promouvoir votre société jusqu’au bureau du client
- La disposition peut être modifiée dynamiquement, par exemple pour afficher une offre spéciale ou autre message marketing
- Chaque Calling Card est liée à un canal

Éléments à prendre en compte :

- Les clients peuvent tenter de se connecter 24 heures sur 24, donc les administrateurs Rescue doivent utiliser les paramètres 'Aucun technicien disponible' pour traiter les connexions en dehors des heures ouvrables
- Quand des clients initient des demandes de session, les administrateurs Rescue doivent utiliser la redirection dynamique des canaux et des équipes pour contrôler le trafic aux heures de pointe
- Le recours à un développeur Web ou un concepteur graphique peut être nécessaire pour la personnalisation et l'intégration

Configuration de Calling Card, première tâche : créer une Calling Card

La première tâche du processus consiste à configurer une Calling Card afin de générer un programme d'installation de Calling Card pour un canal.

1. Dans l'organigramme, sélectionnez le canal pour lequel vous voulez générer une Calling Card.
2. Sélectionnez l'onglet **Canaux** et défilez jusqu'à la section **Générer une Calling Card pour ce canal**.
3. Donnez un nom évocateur à votre Calling Card dans la boîte de dialogue **Nom du programme d'installation**.



Astuce: Dans les entreprises de grande taille avec de nombreux programmes d'installation, veillez à utiliser des noms évocateurs pour permettre de les différencier.

4. Cliquez sur **Générer**.
5. Exécutez le fichier .msi pour l'installer sur votre machine locale ou enregistrez le fichier .msi dans un dossier de la machine locale ou sur un réseau pour une distribution manuelle ultérieure.

Les détails de Calling Card sont disponibles dans l'onglet **Canaux** de la section **Générer une Calling Card pour ce canal**.

Chaque programme d'installation de Calling Card que vous générez est doté d'un ID de référence unique. Cet ID de référence est validé à l'initiation d'une nouvelle session Rescue avec l'application Calling Card et apparaît dans les rapports de session.

Utilisation de plusieurs programmes d'installation

Chaque programme d'installation est lié à un canal particulier. Toutefois, les administrateurs peuvent suivre des sessions initiées par différents programmes d'installation en créant plusieurs programmes d'installation pour un même canal.

Cela peut être utile si vous disposez par exemple de deux groupes de techniciens et que vous souhaitez évaluer le nombre de sessions démarrées à partir du déploiement du programme d'installation de chaque groupe. Les deux groupes de techniciens auront deux ID de référence distincts pour leur Calling Card. Vous pourrez alors connaître le nombre de sessions provenant de chaque déploiement de Calling Card.

De même, vous pouvez vouloir utiliser deux pages d'accueil Web pour vos programmes d'installation. En utilisant des ID de référence distincts, vous pouvez savoir quelle page est la plus utilisée, en fonction du nombre de sessions initiées.

Configuration de Calling Card, deuxième tâche : autoriser un groupe de techniciens à déployer Calling Card

La seconde étape du processus d'activation d'une Calling Card consiste à autoriser un groupe de techniciens à déployer une Calling Card.

1. Dans l'organigramme, sélectionnez le **groupe de techniciens** concerné.
2. Sélectionnez l'onglet **Organisation**.
3. Dans **Autorisations**, sélectionnez **Déploiement de Calling Card**.
4. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Configuration de Calling Card, troisième tâche : affecter une Calling Card à un groupe de techniciens

La troisième étape du processus d'activation d'une Calling Card consiste à affecter la Calling Card à un groupe de techniciens.

1. Dans l'onglet **Canaux** de la section **Générer une Calling Card pour ce canal**, copiez l'**ID de référence** de la Calling Card que vous souhaitez affecter.
2. Dans l'organigramme, sélectionnez le **groupe de techniciens** concerné.
3. Sélectionnez l'onglet **Organisation**.
4. Faites défiler la page jusqu'à la section Affecter la Calling Card, puis entrez l'ID de référence dans le champ **ID de référence du programme d'installation**.
5. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Tout technicien du groupe de techniciens sera en mesure de déployer la Calling Card via la console d'assistance.

Configuration de Calling Card, quatrième tâche : personnaliser l'applet Calling Card

Un administrateur principal peut personnaliser l'aspect et le contenu d'une Calling Card dans l'onglet Calling Card.

1. Sélectionnez l'onglet **Calling Card**.
2. Modifiez les options suivantes, au choix.

Option	Description
Nom de l'application	Le nom de l'applet tel qu'il s'affiche sur l'appareil de l'utilisateur. Choisissez un nom que les clients pourront facilement identifier comme étant lié à votre entreprise.
Couleur de la barre de menu, couleur du texte	Ce paramètre détermine la couleur de la barre de menu et le texte y apparaissant. Il est indispensable de s'assurer que ces deux couleurs contrastent afin que le texte soit nettement visible.

Option	Description
Cadre	Configurez la couleur de la bordure et sa largeur en pixels.
Pied de page	Configurez la couleur et la hauteur en pixels du pied de page
Fichier d'icône	L'icône que le client utilise pour ouvrir la Calling Card. La taille de fichier maximale est de 50 kilooctets. Le fichier doit être au format .ico.
Logo	Le logo affiché dans le coin supérieur droit de la Calling Card une fois la connexion au technicien établie. Téléchargez le modèle pour voir un exemple qui répond à ces exigences de format.
Image d'en-tête	L'image d'en-tête affichée dans la partie supérieure de la Calling Card. La taille de fichier maximale est de 100 kilooctets. Le fichier doit être au format .bmp, .png ou .jpg.
Arrière-plan	L'image affichée en arrière-plan dans la Calling Card. La taille de fichier maximale est de 100 kilooctets. Le fichier doit être au format .bmp, .png ou .jpg.
URL d'aide	Vous pouvez vouloir fournir des instructions à vos clients en ce qui concerne la Calling Card. L'URL d'aide doit pointer vers ces instructions.
Désactiver l'URL d'aide	Cochez cette option si vous ne souhaitez pas afficher de menu Aide dans la Calling Card.
Texte et liens de pied de page	Un espace existe dans le pied de page de la Calling Card pour intégrer jusqu'à cinq liens hypertextes pointant vers d'autres sites Web. Veillez à ce que le texte du lien soit aussi bref que possible car la place occupée par la ligne pourrait devenir problématique si vous utilisez les cinq liens ou si les noms des liens sont longs.
Conditions générales	Utilisez les champs de Conditions générales pour créer un lien vers les Conditions générales ou autres mentions légales de votre société.
Texte précédant le formulaire	Utilisez ces champs pour spécifier jusqu'à trois lignes de texte affichées en haut de la Calling Card. Exemple : « Veuillez renseigner tous les champs et cliquer sur Connexion pour contacter un technicien »
Texte suivant le formulaire	Utilisez ces champs pour spécifier jusqu'à trois lignes de texte affichées au bas de la boîte de dialogue de connexion Calling Card au support à distance. Exemple : « Merci ! »
Champs personnalisés	Sélectionnez les champs de saisie à inclure dans l'interface de la Calling Card. Les champs personnalisés sont nommés dans l'onglet Paramètres généraux. **Remarque:** Sélectionnez **Conserver le texte** pour mémoriser les valeurs saisies par le client. Le client n'aura alors pas à ressaisir ces informations lors de l'utilisation suivante de la Calling Card.
Lignes de code	Dans la page de connexion du code, vous pouvez spécifier jusqu'à trois lignes de texte pour expliquer à l'utilisateur comment remplir le formulaire correctement. Exemple : « Veuillez saisir le code à 6 chiffres fourni par votre technicien »
Méthodes de connexion prises en charge	Une Calling Card peut servir à initier des sessions de canal, de code (privées) ou les deux.

Option	Description
Méthode de connexion par défaut	Sélectionnez la méthode de connexion affichée par défaut à l'ouverture de la Calling Card. Si les deux méthodes de connexion sont actives, le client peut basculer entre les modes par le biais du menu Connexion de la Calling Card.
Validation d'identifiant d'entreprise	Sélectionnez cette option pour que Calling Card n'accepte que les codes PIN créés par le service d'assistance ayant installé la Calling Card. L'option **Validation d'identifiant d'entreprise** est sélectionnée par défaut.

3. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.



Remarque: Le nom de votre organisation s'affiche dans la Calling Card tel qu'il a été saisi dans le champ **Organisation** dans **Mon compte** > **Modifier mes informations de contact** . Le logo « Powered by LogMeIn Rescue » ne peut pas être personnalisé.



Astuce: Une fois les modifications effectuées, utilisez le bouton **Réactualiser** dans l'onglet **Canal** pour recréer le programme d'installation. Le même ID de référence est utilisé. Vous n'aurez pas à informer vos clients de la mise à jour, car l'application de Calling Card sera mise à jour automatiquement lorsqu'elle sera lancée par le client. Il existe une exception dans le cas où vous placez le programme d'installation sur votre site Web afin que les clients le téléchargent. Le programme d'installation ne sera pas mis à jour. Toutefois, une fois téléchargé et exécuté par vos clients, il sera automatiquement mis à jour. Si le programme d'installation d'origine est supprimé, l'option **Réactualiser** vous permet de réinstaller une copie identique du programme d'installation sur votre disque dur local.

Configuration de Calling Card, cinquième tâche : déployer Calling Card sur l'ordinateur d'un client

Suivez cette procédure pour installer Rescue Calling Card sur l'ordinateur d'un client pendant une session active. Un technicien installe Calling Card sur le PC du client depuis la console d'assistance.

Configuration requise :

• Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à déployer Calling Card.
• Un administrateur Rescue doit avoir appliqué une Calling Card au groupe de techniciens de l'agent.
• La session doit être active
• Calling Card ne peut pas être déployée sur un Mac

1. Cliquez sur l'onglet **Calling Card**.



Important: Cette tâche est effectuée dans la console d'assistance.

2. Vous pouvez sélectionner les options suivantes :

- Sélectionnez **Lancer Calling Card juste après l'installation** si vous souhaitez exécuter l'application Calling Card une fois qu'elle a été installée avec succès sur l'ordinateur du client
- Sélectionnez **Lancer Calling Card chaque fois que le périphérique distant est démarré** pour que l'application Calling Card se lance à chaque fois que le périphérique distant est démarré



Astuce: Le client peut effacer ce réglage dans l'onglet Paramètres > Général de Calling Card.

3. Cliquez sur **Installer Calling Card**.
   Le programme d'installation de Calling Card est déployé, puis exécuté. Le client peut être invité à vous autoriser à déployer le programme d'installation. Si c'est le cas, demandez au client d'accepter le déploiement.

Une fois l'installation terminée, le client peut initier des sessions par le biais de Calling Card.

Configuration de la collaboration de techniciens externes

Contrôler la manière dont vos techniciens collaborent avec les techniciens externes

Techniciens autorisés à inviter des techniciens externes

Les administrateurs spécifient que les membres d'un groupe de techniciens peuvent inviter des techniciens externes.

Chemin rapide: **Groupe de techniciens** > **Onglet Organisation** > **Autorisations** > **Inviter des techniciens externes**

Qui peut être invité ? N'importe qui ? Seulement les personnes que j'autorise ?

Les membres d'un groupe de techniciens peuvent être autorisés à inviter n'importe qui, ou seulement des techniciens externes approuvés.

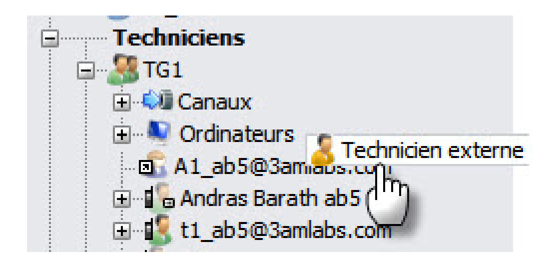
Chemin rapide: **Groupe de techniciens** > **Onglet Organisation** > **Autorisations** > **Inviter des techniciens externes** > **n'importe qui peut être invité / personnes approuvées seulement**



Remarque: Les contrôles IP définis dans le Centre d'administration ne s'appliquent pas aux techniciens externes.

Des techniciens externes particuliers peuvent-ils n'être invités que par des techniciens ou groupes particuliers ?

Pour qu'un technicien ou group externe soit disponible pour un technicien ou groupe, faites glisser son nom vers le technicien ou groupe concerné dans l'organigramme.



Comment invite-t-on un technicien externe à collaborer ? De quelles options disposent les techniciens ?

Les administrateurs peuvent contrôler la manière dont les techniciens sont en mesure d'inviter des techniciens externes à une session.

Chemin rapide: **Groupe de techniciens** > **Onglet Paramètres** > **Méthode de connexion pour les invitations de techniciens externes**

Pour une souplesse maximale, sélectionnez toutes les options. Pour un contrôle maximal, autorisez les techniciens à n'inviter les techniciens externes que par le biais d'e-mails envoyés par les serveurs Rescue.

Les réglages d'invitation déterminent les onglets disponibles dans la boîte de dialogue **Invitation de technicien externe** sous **Méthode de connexion**.

Configuration des autorisations des techniciens externes

Quelles sont les options des techniciens externes approuvés pendant une session ?

Pour chaque groupe de techniciens externes approuvés, les administrateurs définissent les autorisations pouvant être accordées par le technicien principal au technicien externe. Le technicien principal peut activer ou désactiver les autorisations au moment de l'invitation et pendant la session.

Chemin rapide: **Groupe de techniciens externes** > **Onglet Organisation** > **Autorisations**

Quelles sont les options des techniciens externes non approuvés pendant une session ?

Pour chaque groupe de techniciens autorisé à inviter n'importe quel technicien externe, les administrateurs définissent les autorisations pouvant être accordées par le technicien principal au technicien externe. Le technicien principal peut activer ou désactiver les autorisations au moment de l'invitation et pendant la session.

Chemin rapide: **Groupe de techniciens** > **Onglet Organisation** > **Autorisations externes**

Peut-on définir des autorisations de session particulières pour un technicien externe particulier ?

Le technicien principal peut activer ou désactiver les autorisations au moment de l'invitation et pendant la session. Les autorisations dont dispose le technicien principal sont définies dans le Centre d'administration.

Sécurité et rapports sur la collaboration de techniciens externes

Observez les règles suivantes pour un contrôle et un suivi maximal de la collaboration de techniciens externes.

Objectif	Réglage ou emplacement dans le Centre d'administration
Autoriser les techniciens à n'inviter qu'à partir d'une liste approuvée	Groupe de techniciens > Onglet Organisation > Autorisations > Inviter des techniciens externes > Personnes approuvées seulement
Empêcher l'utilisation de certaines fonctionnalités par les techniciens externes	Groupe de techniciens externes > Onglet Organisation > Autorisations > Effacer les autorisations (les autorisations

Objectif	Réglage ou emplacement dans le Centre d'administration
	effacées ne pourront pas être accordées par le technicien principal au technicien externe)
Autoriser les techniciens à n'inviter les techniciens externes que par le biais d'e-mails envoyés par les serveurs Rescue	Groupe de techniciens > Onglet Paramètres > Méthode de connexion pour les invitations de techniciens externes > E-mail > Autoriser l'e-mail via les serveurs Rescue (effacer toutes les autres options)
Sélectionner les rapports pour tout groupe de techniciens externes ou technicien externe individuel	Groupe de techniciens externes or Technicien externe > Rapports > Journal de messagerie, Session
Sélectionner les rapports pour tout groupe de techniciens ou technicien individuel	Groupe de techniciens ou technicien > Rapports > Journal de messagerie de techniciens externes

Configuration des scripts

Configuration des scripts centralisés

Les administrateurs principaux peuvent transférer des scripts vers un référentiel centralisé et les organiser et les partager avec les techniciens. Cela permet de simplifier le classement, le partage et la distribution de scripts courants au sein de votre service d'assistance.



Créer une collection de scripts

Cette option est réservée aux administrateurs principaux.

1. Sur la page **Mon compte** de LogMeIn Rescue, cliquez sur **Configuration globale**..
2. Sur la page **Configuration globale** sous **RESSOURCES** > **Scripts centralisés**, cliquez sur **Nouvelle collection**.
   La fenêtre **Créer** est affichée.
3. Tapez le nom de la collection dans le champ **Nom**, puis cliquez sur **Créer**.
4. Cliquez sur **Ajouter un script.**
   La fenêtre **Ajouter un script** apparaît.

   Astuce: Vous pouvez importer des scripts depuis la Console d'assistance ou d'une autre collection en cliquant sur **Importer du XML**.

5. Renseignez les champs et sélectionnez les fichiers nécessaires.

   Important: Les champs dotés d'un astérisque sont obligatoires.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Partager une collection de scripts avec un groupe de techniciens

Les administrateurs peuvent affecter des collections de scripts à n'importe quel groupe de techniciens de leur organigramme.

1. Connectez-vous au Centre d'administration LogMeIn Rescue.
2. Dans l'organigramme, sélectionnez le groupe de techniciens auquel vous voulez affecter la collection de scripts.
3. Sélectionnez l'onglet **Réglages**.
4. Sous **Scripts centralisés**, sélectionnez la collection de scripts souhaitée dans la zone **Toutes les collections**, puis cliquez sur **<< Ajouter**.
   Le nom de la collection de scripts apparaît dans la zone **Collections disponibles pour ce groupe**.

   Astuce: Vous voulez ajouter plus de collections de scripts ? Répétez cette étape pour chaque collection que vous souhaitez fournir au groupe concerné.

5. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à déployer les scripts. Vérifiez que l'autorisation **Déploiement** de scripts est activée dans le Centre d'administration au niveau des groupes dans l'onglet **Organisation** :

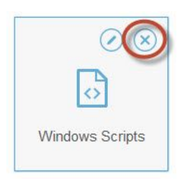
Modifier une collection de scripts

Les administrateurs principaux peuvent modifier leurs collections de scripts.

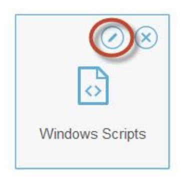
1. Sur la page **Mon compte** de LogMeIn Rescue, cliquez sur **Configuration globale**..
2. Sur la page **Configuration globale**, sélectionnez **RESSOURCES > Scripts centralisés**.
3. Survolez la collection de scripts que vous souhaitez modifier.

   Vous pouvez apporter les modifications suivantes :

   • Pour supprimer une collection, cliquez sur le bouton **Supprimer**.

   • Pour renommer une collection, cliquez sur le bouton **Renommer**.

   • Vous pouvez supprimer un script d'une collection :

   1. Dans la Bibliothèque de scripts, cliquez sur la collection sélectionnée.

      La liste des scripts appartenant à la collection est affichée.
   2. Sélectionnez le script que vous souhaitez supprimer, puis cliquez sur le bouton **Supprimer**.

Modifier un script d'une collection

Les administrateurs principaux peuvent modifier les scripts de leurs collections.

1. Sur la page **Mon compte** de LogMeIn Rescue, cliquez sur **Configuration globale**..
2. Sur la page **Configuration globale**, sélectionnez **RESSOURCES** > **Scripts centralisés**.
3. Sélectionnez la collection de scripts que vous souhaitez modifier.
   La liste des scripts de la collection sélectionnée est affichée.
4. Sélectionnez le script que vous souhaitez modifier.
   Vous pouvez apporter les modifications suivantes :
   - Pour modifier les données associées à un script, sélectionnez le script et cliquez sur le bouton Modifier.

   - Pour que le script soit automatiquement exécuté au démarrage de la session, sélectionnez une valeur dans la liste déroulante **Démarrage automatique**. La valeur correspond à la priorité d'exécution du script par rapport aux autres scripts de la collection au démarrage de la session.

     Astuce: Par exemple, au démarrage d'une session, le script numéro 1 sera exécuté en premier, le script numéro 2 sera exécuté en deuxième et ainsi de suite.

Scripts intégrés à l'applet et Calling Card

Vous pouvez configurer LogMeIn Rescue pour exécuter des scripts intégrés via l'applet client et Calling Card.



Chemin rapide: Pour configurer les scripts, allez dans l'onglet **Ressources** du centre d'administration.

Conditions requises

- Le client doit utiliser un ordinateur sous Windows
- La session doit utiliser l'applet client ou Calling Card (pas l'applet mobile ou Instant Chat en mode messagerie seule)

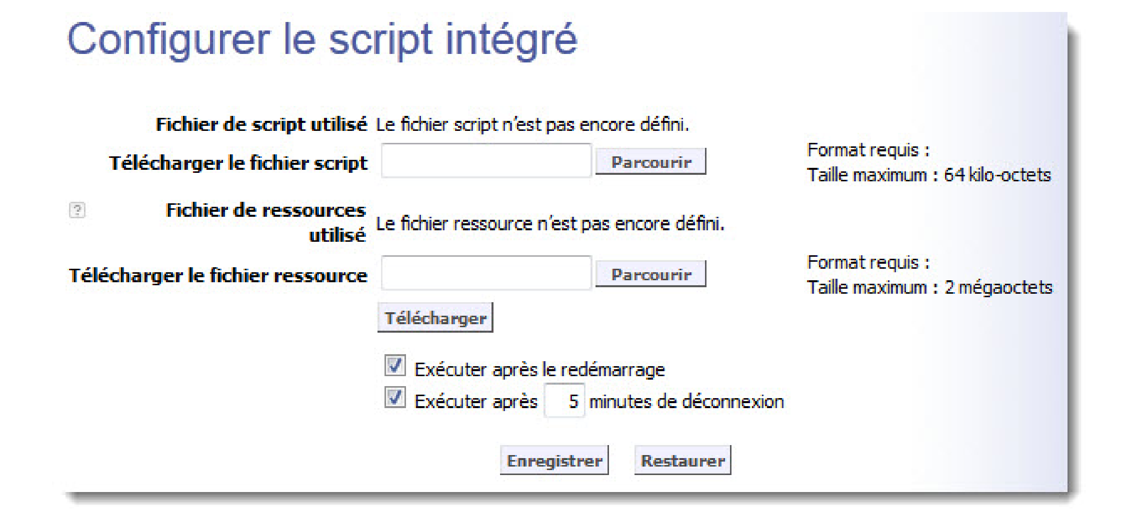
Fonctionnement

- Vous pouvez spécifier un script de 64 Ko, ainsi qu'un fichier de ressource associé de 2 Mo maximum. Un fichier de ressource est tout fichier utilisé par le script. Par exemple, si le script envoie un fichier ZIP au client, le fichier ZIP est le fichier ressource.
- Il s'agit d'un réglage spécifié au niveau de l'organisation. Cela signifie que le script sera transféré durant chaque session qui utilise l'applet client ou Calling Card, pour chaque groupe de techniciens et canal de votre organisation.
- Le script est transféré lorsque l'applet client est téléchargée ou lorsque Calling Card est lancé.
- Le script est exécuté selon votre choix :

- Sélectionnez **Exécuter après redémarrage** pour exécuter le script après redémarrage de l'ordinateur du client.
- Sélectionnez **Exécuter après X minutes de déconnexion** pour exécuter le script toutes les X minutes, tant que la session reste déconnectée (en raison d'un problème de connexion réseau par exemple).
- En outre, les techniciens qui appartiennent à un groupe doté de l'autorisation **Exécuter les scripts intégrés** définis dans le centre d'administration peuvent lancer le script intégré depuis l'onglet **Script** de la console d'assistance. L'autorisation **Exécuter un script intégré** est désactivé par défaut.



Astuce: Des scripts exemple sont disponibles dans le *référentiel de scripts de la Communauté LogMeIn*.



Générer des rapports

Générer un rapport

Suivez cette procédure pour générer un rapport depuis le centre d'administration LogMeIn Rescue.

1. Dans l'organigramme Organisation, sélectionnez l'unité pour laquelle vous voulez générer un rapport.
2. Sélectionnez l'onglet **Rapports**.
3. Sélectionnez le type de rapport à générer à l'aide de la zone déroulante **Section de rapport**.
4. Pour la majorité des sections de rapports, vous devez sélectionner un **Type de liste**.
   - Sélectionnez `Tout afficher` pour voir des informations sur des sessions ou connexions particulières
   - Sélectionnez `Récapitulatif` pour afficher des données cumulatives
5. Spécifiez la période du rapport (**Plage de dates**) de l'une des manières suivantes :
   - Sélectionnez une période prédéfinie (aujourd'hui, hier, etc.)
   - Sélectionnez une **Date de début** et une **Date de fin** particulières
6. Sélectionnez le **Fuseau horaire** à appliquer :
   - Sélectionnez `Local` pour afficher les heures de votre fuseau horaire actuel (où vous êtes lorsque vous générez le rapport)
   - Sélectionnez `UTC` pour afficher les heures en temps universel coordonné, équivalent de l'heure du méridien de Greenwich (GMT)
7. Sélectionnez une **Plage de temps quotidienne**.

   Générez des rapports sur toute période de la journée. Cette option est utile pour évaluer les performances par équipe.
8. Générez le rapport.
   - Cliquez sur **Recevoir le rapport** pour voir le rapport dans l'onglet Rapports du centre d'administration
   - Cliquez sur **Recevoir le rapport Excel (format XML)** pour afficher ou enregistrer le rapport sous forme de feuille de calcul Excel au format XML
   - Cliquez sur **Recevoir le rapport Excel (données tabulées)** pour afficher ou enregistrer le rapport sous forme de feuille de calcul Excel au format texte tabulé

Exemple de fuseau horaire

Heure locale. Imaginons que vous êtes à New York et que vous générez un rapport sur un groupe de techniciens dont les membres sont à San Francisco et à Paris. Les heures d'événements sont rapportées en heure locale (de New York). Un événement survenu à 14:00:00 à San Francisco sera rapporté à 17:00:00. Un événement survenu à 14:00:00 à Paris sera rapporté à 08:00:00.

UTC. Imaginons que vous générez un rapport sur un groupe de techniciens dont les membres sont à San Francisco et à Paris. Quel que soit votre lieu géographique, les heures d'événements sont rapportées en UTC. Un événement survenu à 14:00:00 à San Francisco (UTC-8) sera rapporté à 22:00:00. Un événement survenu à 14:00:00 à Paris (UTC+1) sera rapporté à 13:00:00.

Rapport d'enquête client (tout afficher)

Ce rapport présente le résultat d'enquêtes client **individuelles** envoyées suite à des sessions menées par des membres du service concerné durant la période sélectionnée.

Chaque ligne représente une enquête envoyée.

Source	Le nom de chaque canal ou groupe de techniciens pour lequel une enquête client a été activée dans l'onglet **Paramètres** > section **Enquête client**. La valeur `Techniciens` est renvoyée lorsqu'une enquête globale est affectée à tous les techniciens d'une organisation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
ID de session	Numéro d'identification unique, généré automatiquement.Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
Date	La date et l'heure de clôture de la session par le technicien. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
[**Nom**]	Le nom de cette colonne est calculé à partir du paramètre suivant : **Paramètres généraux** > **Champs personnalisés** > **Nom du champ Nom** . La valeur effective rapportée est saisie par un client ou technicien lors de la création d'une session. Par défaut, il s'agit du nom du client.Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
[**Colonnes de l'enquête**]	Ces colonnes affichent les réponses aux questions de l'enquête définies dans l'onglet Paramètres de la section Enquête client. Les valeurs numériques correspondent aux valeurs définies lors de la définition de l'enquête (**Paramètres** > **Enquête client** > **Modifier**) Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Nom du technicien	Le nom du technicien, tel qu'il apparaît dans le champ **Nom** de l'onglet Organisation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
ID du technicien	Numéro d'identification unique, généré automatiquement.Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
E-mail du technicien	L'adresse e-mail du technicien. Pour les techniciens approuvés, l'e-mail est enregistré dans le champ **E-mail** de l'onglet **Organisation**. Pour les techniciens non approuvés, l'e-mail est enregistré lors du processus d'invitation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.

Rapport d'enquête client (récapitulatif)

Ce rapport présente les résultats **cumulatifs** d'enquêtes client envoyées en réponse à des sessions menées par des membres du service concerné durant la période sélectionnée.

Chaque ligne représente une unité organisationnelle.

Source	Le nom de chaque canal ou groupe de techniciens pour lequel une enquête client a été activée dans l'onglet **Paramètres** > section **Enquête client**. La valeur `Techniciens` est renvoyée lorsqu'une enquête globale est affectée à tous les techniciens d'une organisation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Nombre d'enquêtes	Le nombre total de questionnaires reçus. Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
[**Colonnes de l'enquête**]	Ces colonnes affichent le nombre total de réponses aux questions de l'enquête définies dans l'onglet Paramètres de la section Enquête client. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.

Rapport d'émission d'enquête client (tout afficher)

Ce rapport présente le résultat d'enquêtes client **individuelles** envoyées suite à des sessions menées par des membres du service concerné durant la période sélectionnée. Indique également si le premier ou dernier technicien a émis une enquête client.



Important: Ce rapport n'est disponible que si vous sélectionnez **Paramètres généraux** > **Émission d'enquête client** > **Enquête émise par** > **Dernier technicien** dans le centre d'administration.

Chaque ligne représente une enquête envoyée.

Source	Le nom de chaque canal ou groupe de techniciens pour lequel une enquête client a été activée dans l'onglet **Paramètres** > section **Enquête client**. La valeur `Techniciens` est renvoyée lorsqu'une enquête globale est affectée à tous les techniciens d'une organisation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
ID de session	Numéro d'identification unique, généré automatiquement.Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
Date	La date et l'heure de clôture de la session par le technicien. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
[**Nom**]	Le nom de cette colonne est calculé à partir du paramètre suivant : **Paramètres généraux** > **Champs personnalisés** > **Nom du champ Nom** . La valeur effective rapportée est saisie par un client ou technicien lors de la création d'une session. Par défaut, il s'agit du nom du client.Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Nom du technicien	Le nom du technicien, tel qu'il apparaît dans le champ **Nom** de l'onglet Organisation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
ID du technicien	Numéro d'identification unique, généré automatiquement.Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
E-mail du technicien	L'adresse e-mail du technicien. Pour les techniciens approuvés, l'e-mail est enregistré dans le champ **E-mail** de l'onglet **Organisation**. Pour les techniciens non approuvés, l'e-mail est enregistré lors du processus d'invitation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.

Enquête émise par le dernier technicien	Affiche le technicien qui a émis l'enquête client : • **Oui** – le dernier technicien a émis l'enquête • **Non** – le premier technicien a émis l'enquête

Rapport d'émission d'enquête client (récapitulatif)

Ce rapport présente les résultats **cumulatifs** d'enquêtes client envoyées en réponse à des sessions menées par des membres du service concerné durant la période sélectionnée. Indique également si le premier ou dernier technicien a émis une enquête client.



Important: Ce rapport n'est disponible que si vous sélectionnez **Paramètres généraux** > **Émission d'enquête client** > **Enquête émise par** > **Dernier technicien** dans le centre d'administration.

Chaque ligne représente une unité organisationnelle.

Source	Le nom de chaque canal ou groupe de techniciens pour lequel une enquête client a été activée dans l'onglet **Paramètres** > section **Enquête client**. La valeur `Techniciens` est renvoyée lorsqu'une enquête globale est affectée à tous les techniciens d'une organisation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Nombre d'enquêtes	Le nombre total de questionnaires reçus. Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
[**Colonnes de l'enquête**]	Ces colonnes affichent le nombre total de réponses aux questions de l'enquête définies dans l'onglet Paramètres de la section Enquête client. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Enquête émise par le dernier technicien	Affiche le technicien qui a émis l'enquête client : • **Oui** – le dernier technicien a émis l'enquête • **Non** – le premier technicien a émis l'enquête

Rapport de performances (tout afficher)

Ce rapport présente des données de performances **individuelles** pour chaque membre du service concerné durant la période sélectionnée.

Chaque ligne représente un technicien.

Nom du technicien	Le nom du technicien, tel qu'il apparaît dans le champ **Nom** de l'onglet Organisation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
ID du technicien	Numéro d'identification unique, généré automatiquement.Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
E-mail du technicien	L'adresse e-mail du technicien, tel qu'il apparaît dans le champ **E-mail** de l'onglet Organisation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.

Durée totale de connexion	Le temps cumulé de connexion à la console d'assistance par le technicien. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Nombre de sessions	Le nombre de sessions traitées par technicien. Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
Nombre de sessions par heure	Le nombre de sessions divisé par le temps de connexion total, par technicien. Utilisez cette valeur pour évaluer le nombre de sessions qu'un technicien peut traiter par heure. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Temps de réponse moyen	Par technicien. Durée moyenne entre le début de l'état En attente et le démarrage de la session par le technicien. Du point de vue du client, la durée durant laquelle il voit le message `En attente d'un technicien`. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Durée moyenne	La durée de session moyenne par technicien. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps de travail moyen	Le temps de travail correspond à la durée d'utilisation effective de la console d'assistance. Il s'agit du temps passé à utiliser les fonctionnalités de la console d'assistance : (1) une session doit être sélectionnée, (2) avec une connexion active avec l'applet, (3) avec la console d'assistance au premier plan, et (4) le statut du technicien ne doit pas être Absent. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Session la plus longue	La durée de la session la plus longue, par technicien. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps d'activité total	Le temps cumulé passé par le technicien en état Actif, pour toutes les sessions. Le temps d'activité est évalué à partir de la réponse (état Actif) jusqu'à la fermeture (état Fermé), moins le Temps de mise en attente, le temps de transfert, le temps de redémarrage et le temps de reconnexion. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps de travail total	Le temps de travail correspond à la durée d'utilisation effective de la console d'assistance. Il s'agit du temps passé à utiliser les fonctionnalités de la console d'assistance : (1) une session doit être sélectionnée, (2) avec une connexion active avec l'applet, (3) avec la console d'assistance au premier plan, et (4) le statut du technicien ne doit pas être Absent. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.

Rapport de performances (récapitulatif)

Ce rapport présente des données de performances **collectives** pour tous les membres du service concerné durant la période sélectionnée.

Nombre de sessions	Le nombre total de sessions traitées. Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
Durée totale de connexion	Le temps cumulé de connexion à la console d'assistance. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Nombre moyen de sessions par heure	Le nombre moyen de sessions traitées par heure. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.

Temps de réponse moyen	La durée écoulée moyenne entre le début de l'état En attente et le passage vers l'état Actif (lorsque la session est activée par le technicien). Du point de vue du client, la durée durant laquelle il voit le message `En attente d'un technicien`. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Durée moyenne de session	La durée moyenne des sessions traitées par les techniciens du service concerné. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps de travail moyen	Le temps de travail correspond à la durée d'utilisation effective de la console d'assistance. Il s'agit du temps passé à utiliser les fonctionnalités de la console d'assistance : (1) une session doit être sélectionnée, (2) avec une connexion active avec l'applet, (3) avec la console d'assistance au premier plan, et (4) le statut du technicien ne doit pas être Absent. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Durée totale de session	La durée totale des sessions traitées par les techniciens du service concerné. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Session la plus longue	La durée de la session la plus longue menée durant la période sélectionnée par un membre du service concerné. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps d'activité total	Le temps cumulé passé en état Actif pour toutes les sessions. Le temps d'activité est évalué à partir de la réponse (état Actif) jusqu'à la fermeture (état Fermé), moins le Temps de mise en attente, le temps de transfert, le temps de redémarrage et le temps de reconnexion. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps de travail total	Le temps de travail correspond à la durée d'utilisation effective de la console d'assistance. Il s'agit du temps passé à utiliser les fonctionnalités de la console d'assistance : (1) une session doit être sélectionnée, (2) avec une connexion active avec l'applet, (3) avec la console d'assistance au premier plan, et (4) le statut du technicien ne doit pas être Absent. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.

Rapport de connexion (tout afficher)

Ce rapport affiche des données pour chaque ouverture de connexion **unique** effectuée par un membre du service concerné durant la période sélectionnée.

Ce rapport peut être généré pour toute unité organisationnelle.

Chaque ligne représente un événement de connexion unique.

Date de connexion	La date de la connexion concernée, en fonction du fuseau horaire sélectionné. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Nom	Le nom de l'utilisateur, tel qu'il apparaît dans le champ **Nom** de l'onglet Organisation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
ID utilisateur	Numéro d'identification unique, généré automatiquement.Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.

E-mail	Le l'adresse e-mail de l'utilisateur de Rescue, tel qu'il apparaît dans le champ **E-mail** de l'onglet Organisation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Heure de début	L'heure précise de la connexion. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Heure de fin	L'heure précise de la déconnexion. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Durée totale de connexion	Durée de connexion à LogMeIn Rescue. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Adresse IP	L'adresse IP à partir de laquelle la connexion a été effectuée. Type de données : chaîne. Longueur des données : 15 caractères.
Durée occupée	Durée totale en état Occupé. Rapporté pour les techniciens. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Durée absente	Durée totale en état Absent. Rapporté pour les techniciens. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Durée d'inactivité	On parle de temps d'inactivité lorsqu'un technicien est connecté à la console d'assistance, mais n'a pas de sessions. Le temps d'inactivité cesse dès qu'une session obtient un statut dans la console d'assistance. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.

Rapport de connexion (récapitulatif)

Ce rapport présente des données de connexion **cumulatives** pour les membres du service concerné durant la période sélectionnée.

Ce rapport peut être généré pour toute unité organisationnelle.

Chaque ligne représente un membre de l'organisation.

Nom	Le nom de l'utilisateur de Rescue, tel qu'il apparaît dans le champ **Nom** de l'onglet Organisation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
ID utilisateur	Numéro d'identification unique, généré automatiquement.Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
E-mail	Le l'adresse e-mail de l'utilisateur de Rescue, tel qu'il apparaît dans le champ **E-mail** de l'onglet Organisation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Pseudonyme	Le pseudonyme de l'utilisateur de Rescue, tel qu'il apparaît dans le champ **Pseudonyme** de l'onglet Organisation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Groupe	Le nom du groupe d'administrateurs ou de techniciens auquel le technicien appartenait au moment de la connexion. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Utilisateur créé le	La date d'ajout de l'utilisateur à l'organisation avec un nom et une adresse email valables dans l'onglet Organisation. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.

Nombre de connexions	Le nombre d'événements de connexion uniques consignés durant la période sélectionnée. Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
Durée moyenne de connexion	Durée moyenne de connexion à LogMeIn Rescue. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Durée totale de connexion	Durée totale de connexion à LogMeIn Rescue. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Durée totale occupée	Durée totale en état Occupé. Rapporté pour les techniciens. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Durée absente totale	Durée totale en état Occupé. Rapporté pour les techniciens. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps d'inactivité total	On parle de temps d'inactivité lorsqu'un technicien est connecté à la console d'assistance, mais n'a pas de sessions. Le temps d'inactivité cesse dès qu'une session obtient un statut dans la console d'assistance. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.

Rapport de session (tout afficher)

Ce rapport affiche des données pour chaque session **individuelle** menée par un membre du service concerné durant la période sélectionnée.

Chaque ligne représente une session unique.

Heure de début	L'heure exacte à laquelle la session est passée en mode Actif. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Heure de fin	L'heure exacte à laquelle la session est passée en état Fermé ou Délai expiré. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Heure de la dernière action	L'heure exacte de l'action ayant mis fin à l'état « en action » du technicien. Un technicien est en action s'il est dans une session et que la console d'assistance et l'applet ont une connexion fonctionnelle (sockets connectées entre elles). Les conditions suivantes mettent fin à l'état « en action » d'un technicien : • L'état du technicien passe à « Absent ». • Le technicien perd la connexion au client. • L'onglet de session n'est plus sélectionné, ou la CA passe en arrière-plan sans que la fenêtre de session ait été détachée. • La fenêtre détachée de la session devient inactive alors que l'onglet de session n'est plus sélectionné, ou la CA est en arrière-plan. • Le technicien ou l'administrateur transfère la session, la met en attente ou y met fin. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Nom du technicien	Le nom du technicien, tel qu'il apparaît dans le champ **Nom** de l'onglet Organisation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
ID du technicien	Numéro d'identification unique, généré automatiquement.Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.

E-mail du technicien	L'adresse e-mail du technicien, tel qu'il apparaît dans le champ **E-mail** de l'onglet Organisation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
ID de session	Numéro d'identification unique, généré automatiquement.Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
Type de session	La technologie appliquée côté client. Type de données : chaîne. Longueur des données : 100 caractères. Voici les valeurs possibles : • Applet mobile • Calling Card • Instant Chat • Sans surveillance • Connexion sur réseau local • Applet
État	L'état au moment de la dernière action effectuée par le technicien concerné. Type de données : chaîne. Longueur des données : 64 caractères. Voici les valeurs possibles : • Connexion • En attente • Actif • Fermé par le client • Fermé par le technicien • Transfert en cours • Transféré • Fermé par le client en attente • Expiration du délai • Interrompu : technicien supprimé ou désactivé • Redémarrage • Reconnexion • En attente • Délai expiré : fermé par le technicien • Hors ligne • Déconnecté • Redémarré • Refusé par le client
[**Nom**]	Le nom de cette colonne est calculé à partir du paramètre suivant : **Paramètres généraux** > **Champs personnalisés** > **Nom du champ Nom** . La valeur effective rapportée est saisie par un client ou technicien lors de la création d'une session. Par défaut, il s'agit du nom du client.Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
[**Champs personnalisés**]	Les noms de ces colonnes sont calculés à partir du paramètre suivant : **Paramètres généraux** > **Champs personnalisés** > **Nom du champ Nom** Type de données : chaîne. Longueur des données : 64 caractères.
ID de traçage	Champ personnalisé qui permet de lier les sessions Rescue à un système de gestion de la relation client, ou à d'autres systèmes à des fins administratives. Type de données : chaîne. Longueur des données : 256 caractères.

IP client	L'adresse IP du client. Type de données : chaîne. Longueur des données : 15 caractères.
ID du périphérique	L'ID du périphérique du client. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Outils d'incident utilisés	Cette colonne affiche les outils de la console d'assistance utilisés par le technicien pendant la session. Voir la fin du rapport pour la légende des abréviations utilisées. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Résolu/Non résolu	Cette colonne n'est plus utilisée, mais peut afficher des résultats portant sur des sessions datant d'avant mai 2009 (résolu/non résolu, selon indication du technicien). Type de données : chaîne.
ID du canal	L'ID du canal utilisé pendant la session. Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
Nom du canal	Nom du canal utilisé pendant la session. Type de données : chaîne. Longueur des données : 64 caractères.
Calling Card	Nom du programme d'installation de Calling Card utilisé durant la session. Type de données : chaîne. Longueur des données : 64 caractères.
Temps de connexion	Du début du téléchargement de l'applet, jusqu'à ce que la session apparaisse En attente dans une file d'attente. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps d'attente	Du début de l'état En attente jusqu'au démarrage de la session (état Actif). Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Durée totale	La somme de Temps actif, Temps de mise en attente, Temps de transfert, Temps de redémarrage et Temps de reconnexion, à l'exclusion du temps de connexion et du temps d'attente. Différent de la Durée totale affichée dans la liste de sessions de la console d'assistance. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps actif	Durée totale de la session en état Actif. Le temps d'activité est évalué à partir de la réponse (état Actif) jusqu'à la fermeture (état Fermé), moins le Temps de mise en attente, le temps de transfert, le temps de redémarrage et le temps de reconnexion. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps de travail	Le temps de travail correspond à la durée d'utilisation effective de la console d'assistance. Il s'agit du temps passé à utiliser les fonctionnalités de la console d'assistance : (1) une session doit être sélectionnée, (2) avec une connexion active avec l'applet, (3) avec la console d'assistance au premier plan, et (4) le statut du technicien ne doit pas être Absent. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps de mise en attente	Durée en état de Mise en attente. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Durée du transfert	Durée en état En transfert. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps de redémarrage	Durée en état Redémarrage. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps de reconnexion	Durée en état Reconnexion suite à un problème côté client. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.

Plate-forme	Le système d'exploitation du client. Type de données : chaîne. Longueur des données : 20 caractères.
Type de navigateur	Le type de navigateur utilisé par le client pour lancer la session Instant Chat. Type de données : chaîne.Longueur des données : non spécifiée.

Rapport de session (récapitulatif)

Ce rapport affiche des données **cumulatives** pour toutes les sessions menées par des membres du service concerné durant la période sélectionnée.

Nombre de sessions	Le nombre total de sessions traitées. Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
Durée moyenne des sessions	La durée moyenne des sessions. Durée totale des sessions divisée par le nombre total de sessions. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Durée totale de session	La durée cumulée de l'ensemble des sessions. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps de réponse moyen	Durée moyenne entre le début de l'état En attente et le démarrage de la session par le technicien. Du point de vue du client, la durée durant laquelle il voit le message `En attente d'un technicien`. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps de réponse total	Pour l'ensemble des sessions, durée totale entre le début de l'état En attente et le démarrage de la session par le technicien. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps d'activité moyen	La durée moyenne en état Actif. Le temps d'activité est évalué à partir de la réponse (état Actif) jusqu'à la fermeture (état Fermé), moins le Temps de mise en attente, le temps de transfert, le temps de redémarrage et le temps de reconnexion. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps d'activité total	Pour l'ensemble des sessions, la durée totale en état Actif. Le temps d'activité est évalué à partir de la réponse (état Actif) jusqu'à la fermeture (état Fermé), moins le Temps de mise en attente, le temps de transfert, le temps de redémarrage et le temps de reconnexion. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps de travail moyen	Le temps de travail correspond à la durée d'utilisation effective de la console d'assistance. Il s'agit du temps passé à utiliser les fonctionnalités de la console d'assistance : (1) une session doit être sélectionnée, (2) avec une connexion active avec l'applet, (3) avec la console d'assistance au premier plan, et (4) le statut du technicien ne doit pas être Absent. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps de travail total	Durée totale d'utilisation de la console d'assistance pour l'ensemble des sessions. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps de mise en attente moyen	La durée moyenne en état Mise en attente. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.

Temps de mise en attente total	La durée totale en état Mise en attente. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps de transfert moyen	La durée moyenne en état En transfert. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps de transfert total	La durée totale en état En transfert. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps de redémarrage moyen	La durée moyenne en état Redémarrage. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps de redémarrage total	La durée totale en état Redémarrage. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps de reconnexion moyen	La durée moyenne en état Reconnexion. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps de reconnexion total	La durée totale en état Reconnexion. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Durée de session maximale	La durée de la session individuelle la plus longue. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Nombre de sessions manquées	Le nombre de sessions qui n'ont pas eu de réponse (qui ne sont jamais passé en état Actif). Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.

Rapport de journal de chat

Ce rapport récupère le journal de la messagerie et les notes de session de chaque session individuelle menée par un membre de l'unité concernée durant la période sélectionnée.

Chaque ligne représente une session unique.

Heure de début	L'heure exacte à laquelle la session est passée en mode Actif. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Heure de fin	L'heure exacte à laquelle la session est passée en état Fermé ou Délai expiré. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Durée totale	La somme de Temps actif, Temps de mise en attente, Temps de transfert, Temps de redémarrage et Temps de reconnexion, à l'exclusion du temps de connexion et du temps d'attente. Différent de la Durée totale affichée dans la liste de sessions de la console d'assistance. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
ID de session	Numéro d'identification unique, généré automatiquement.Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
[**Nom**]	Le nom de chaque canal ou groupe de techniciens pour lequel une enquête client a été activée dans l'onglet **Paramètres** > section **Enquête client**. La valeur `Techniciens` est renvoyée lorsqu'une enquête globale est affectée à tous les techniciens d'une organisation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Nom du technicien	Le nom du technicien, tel qu'il apparaît dans le champ **Nom** de l'onglet Organisation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.

ID du technicien	Numéro d'identification unique, généré automatiquement.Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
E-mail du technicien	L'adresse e-mail du technicien. Pour les techniciens approuvés, l'e-mail est enregistré dans le champ **E-mail** de l'onglet **Organisation**. Pour les techniciens non approuvés, l'e-mail est enregistré lors du processus d'invitation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Journal de la messagerie	Une icône est affichée lorsqu'un historique de messagerie est disponible. Cliquez sur l'icône pour afficher l'historique. Type de données : chaîne. Longueur des données : 2048 caractères.
Remarques	Une icône est affichée lorsque des notes sont disponibles. Cliquez sur l'icône pour afficher les notes. Type de données : chaîne. Longueur des données : 1024 caractères.



Remarque: Pour les sessions de collaboration, le journal contient tous les détails de la session, dont les messages système, les chats entre techniciens et entre les techniciens et le client.

Exemple de journal de messagerie

Cet exemple montre le journal de chat pour la même session que celle de l'exemple de rapport de journal de chat collaboratif. Notez que les informations sont présentées du point de vue du technicien principal.

```
9:19 Connexion à [...]
9:19 Connecté à l'applet (RSA 2048 bits, AES256-SHA 256 bits)
9:19 Basculement en point à point
9:19 Technicien 2 invité à rejoindre la session...
9:19 Technicien 2 à rejoint la session
9:19 «Technicien 1» : Ceci se déroule entre techniciens
9:20 «Technicien 2» : Ceci se déroule entre techniciens
9:20 Technicien 1 : Ceci se déroule entre technicien et client
9:20 Technicien 2 : Ceci se déroule entre technicien et client
9:20 Client : Ceci provient du client pour le technicien
9:20 Le technicien a fermé la session.
```

Rapport de journal de chat collaboratif

Ce rapport récupère le journal de la messagerie et les notes de session de chaque session où un membre de l'unité concernée a participé en tant que technicien collaborateur.

Heure de début	Pour le technicien collaborateur. L'heure exacte à laquelle la session est passée en mode Actif. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Heure de fin	Pour le technicien collaborateur. L'heure exacte à laquelle la session est passée en mode Actif. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Durée totale	Le temps consacré par le technicien collaborateur à la session. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
ID de session	Numéro d'identification unique, généré automatiquement.Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.

[**Nom**]	Le nom de cette colonne est calculé à partir du paramètre suivant : **Paramètres généraux** > **Champs personnalisés** > **Nom du champ Nom** . La valeur effective rapportée est saisie par un client ou technicien lors de la création d'une session. Par défaut, il s'agit du nom du client.Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Nom du technicien	Le nom du technicien, tel qu'il apparaît dans le champ **Nom** de l'onglet Organisation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
ID du technicien	Numéro d'identification unique, généré automatiquement.Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
E-mail du technicien	L'adresse e-mail du technicien. Pour les techniciens approuvés, l'e-mail est enregistré dans le champ **E-mail** de l'onglet **Organisation**. Pour les techniciens non approuvés, l'e-mail est enregistré lors du processus d'invitation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Journal de la messagerie	Le journal de chat collaboratif contient tous les détails de la session, dont les messages système, les chats entre techniciens et entre les techniciens et le client. Cliquez sur l'icône pour afficher l'historique. Type de données : chaîne. Longueur des données : 2048 caractères.

Exemple de journal de chat collaboratif

Cet exemple montre le journal de chat collaboratif pour la même session que celle de l'exemple de rapport de journal de chat. Notez que les informations sont présentées du point de vue du technicien collaborateur.

```
9:19 Session de collaboration entrante de : Technicien 1
9:19 Connexion à : [...]
9:19 Connexion à l'applet (RSA 2048 bits, AES256-SHA 256 bits)
9:19 Basculement en P2P
9:19 «Technicien 1» : Ceci se déroule entre techniciens
9:20 «Technicien 2» : Ceci se déroule entre techniciens
9:20 Technicien 1 : Ceci se déroule entre technicien et client
9:20 Technicien 2 : Ceci se déroule entre technicien et client
9:20 Client : Ceci provient du client pour le technicien
9:20 Le technicien principal a fermé la session
9:20 Déconnexion (applet)
9:21 Le technicien a fermé la session.
```

Rapport de champs personnalisés

Ce rapport affiche les données saisies dans les champs personnalisés pour les sessions individuelles menées par des membres du service concerné durant la période sélectionnée.

Chaque ligne représente un jeu de données envoyé lors d'une session individuelle.

Heure de début	L'heure exacte à laquelle la session est passée en mode Actif. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Heure de fin	L'heure exacte à laquelle la session est passée en état Fermé ou Délai expiré. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.

Durée totale	La somme de Temps actif, Temps de mise en attente, Temps de transfert, Temps de redémarrage et Temps de reconnexion, à l'exclusion du temps de connexion et du temps d'attente. Différent de la Durée totale affichée dans la liste de sessions de la console d'assistance. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
ID de session	Numéro d'identification unique, généré automatiquement.Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
[**Nom**]	Le nom de cette colonne est calculé à partir du paramètre suivant : **Paramètres généraux** > **Champs personnalisés** > **Nom du champ Nom** . La valeur effective rapportée est saisie par un client ou technicien lors de la création d'une session. Par défaut, il s'agit du nom du client.Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
[**Champs personnalisés**]	Les noms de ces colonnes sont calculés à partir du paramètre suivant : **Paramètres généraux** > **Champs personnalisés** > **Nom du champ Nom** Type de données : chaîne. Longueur des données : 64 caractères.
ID de traçage	Champ personnalisé qui permet de lier les sessions Rescue à un système de gestion de la relation client, ou à d'autres systèmes à des fins administratives. Type de données : chaîne. Longueur des données : 256 caractères.
Nom du technicien	Le nom du technicien, tel qu'il apparaît dans le champ **Nom** de l'onglet Organisation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
ID du technicien	Numéro d'identification unique, généré automatiquement.Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
E-mail du technicien	L'adresse e-mail du technicien. Pour les techniciens approuvés, l'e-mail est enregistré dans le champ **E-mail** de l'onglet **Organisation**. Pour les techniciens non approuvés, l'e-mail est enregistré lors du processus d'invitation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.

Rapport de sessions manquées (tout afficher)

Ce rapport affiche des données pour chaque session individuelle manquée par un membre du service concerné durant la période sélectionnée.

Une session manquée est une session mise en file d'attente qui ne passe jamais à l'état Actif.

Chaque ligne représente une session manquée.

Heure de début	L'heure exacte à laquelle la session est passée en mode En attente. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Heure de fin	L'heure exacte à laquelle le client a mis fin à la session (état Fermé), ou à laquelle la session a expiré (état Délai expiré). Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps d'attente	Le laps de temps entre Heure de début et Heure de fin. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
ID de session	Numéro d'identification unique, généré automatiquement.Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.

Type de session	La technologie appliquée côté client. Type de données : chaîne. Longueur des données : 100 caractères. Voici les valeurs possibles : • Applet mobile • Calling Card • Instant Chat • Sans surveillance • Connexion sur réseau local • Applet
État	L'état final à la fermeture de la session. Type de données : chaîne. Longueur des données : 64 caractères.
[**Nom**]	Le nom de cette colonne est calculé à partir du paramètre suivant : **Paramètres généraux** > **Champs personnalisés** > **Nom du champ Nom** . La valeur effective rapportée est saisie par un client ou technicien lors de la création d'une session. Par défaut, il s'agit du nom du client.Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
[**Champs personnalisés**]	Les noms de ces colonnes sont calculés à partir du paramètre suivant : **Paramètres généraux** > **Champs personnalisés** > **Nom du champ Nom** Type de données : chaîne. Longueur des données : 64 caractères.
ID de traçage	Champ personnalisé qui permet de lier les sessions Rescue à un système de gestion de la relation client, ou à d'autres systèmes à des fins administratives. Type de données : chaîne. Longueur des données : 256 caractères.
IP client	L'adresse IP du client. Type de données : chaîne. Longueur des données : 15 caractères.
Session privée	Pour les sessions privées, cette colonne indique le nom du technicien instigateur. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Canal	Pour les sessions de canal, le nom du canal entrant. Type de données : chaîne. Longueur des données : 64 caractères.
Groupe de techniciens	Le nom du groupe de techniciens auquel le technicien appartenait au moment de la session manquée. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.

Rapport de sessions manquées (récapitulatif)

Ce rapport affiche des données **cumulatives** pour toutes les sessions manquées par des membres du service concerné durant la période sélectionnée.

Une session manquée est une session mise en file d'attente qui ne passe jamais à l'état Actif.

Nombre de sessions manquées	Le nombre total de sessions qui n'ont jamais été activées par un technicien. Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
Temps d'attente moyen	Temps d'attente moyen avant expiration de la session ou abandon de celle-ci par le client. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.

Temps d'attente total	Temps d'attente total avant expiration de la session ou abandon de celle-ci par le client. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Session la plus longue	Durée maximale avant expiration de la session ou abandon de celle-ci par le client. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.

Rapport de sessions transférées

Ce rapport affiche des données pour chaque transfert effectué par un membre du service concerné durant la période sélectionnée.

Chaque ligne représente un événement de transfert.

ID de session	Numéro d'identification unique, généré automatiquement.Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
Heure du transfert	L'heure exacte de l'événement de transfert. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps d'attente	Durée de l'attente avant le transfert du client ou l'abandon de la session par le client. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
[**Nom**]	Le nom de cette colonne est calculé à partir du paramètre suivant : **Paramètres généraux** > **Champs personnalisés** > **Nom du champ Nom** . La valeur effective rapportée est saisie par un client ou technicien lors de la création d'une session. Par défaut, il s'agit du nom du client.Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Transféré par	L'entité ayant initié le transfert. La valeur `Système` est renvoyée pour les Sessions de canal qui sont automatiquement transférées en fonction des règles définies dans **Paramètres** > **Gestion de session** > **Transfert auto des sessions en attente** . Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Transféré à partir de	Point d'origine du transfert (technicien ou canal). Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Transféré vers	Destinataire du transfert (technicien ou canal). Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Commentaires de transfert	Valeur du champ **Commentaire** dans la boîte de dialogue Transfert de session. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Durée du transfert	Durée en état En transfert. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.

Sessions transférées - Rapport étendu

Ce rapport affiche des données pour chaque transfert effectué par un membre du service concerné durant la période sélectionnée.

Chaque ligne représente un événement de transfert.

ID de session	Numéro d'identification unique, généré automatiquement.Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
Heure du transfert	L'heure exacte de l'événement de transfert. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps d'attente	Durée de l'attente avant le transfert du client ou l'abandon de la session par le client. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
[**Nom**]	Le nom de cette colonne est calculé à partir du paramètre suivant : **Paramètres généraux** > **Champs personnalisés** > **Nom du champ Nom** . La valeur effective rapportée est saisie par un client ou technicien lors de la création d'une session. Par défaut, il s'agit du nom du client.Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Transféré par - ID de technicien	Numéro d'identification unique, généré automatiquement, du technicien ayant initié le transfert. Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
Transféré par	L'entité ayant initié le transfert. La valeur `Système` est renvoyée pour les Sessions de canal qui sont automatiquement transférées en fonction des règles définies dans **Paramètres** > **Gestion de session** > **Transfert auto des sessions en attente** . Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Transféré depuis - ID de technicien/canal	Numéro d'identification unique, généré automatiquement, du technicien ou du canal à partir duquel la session a été transférée. Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
Transféré à partir de	Point d'origine du transfert (technicien ou canal). Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Transféré à - ID de technicien/canal	Numéro d'identification unique, généré automatiquement, du technicien ou du canal vers lequel la session a été transférée. Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
Transféré vers	Destinataire du transfert (technicien ou canal). Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Commentaires de transfert	Valeur du champ **Commentaire** dans la boîte de dialogue Transfert de session. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Durée du transfert	Durée en état En transfert. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Transféré depuis - ID de groupe de techniciens	Numéro d'identification unique, généré automatiquement, du groupe de techniciens à partir duquel la session a été transférée. Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
Transféré depuis - Groupe de techniciens	Groupe de techniciens à partir duquel la session a été transférée. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Transféré à - ID de groupe de techniciens	Numéro d'identification unique, généré automatiquement, du groupe de techniciens vers lequel la session a été transférée. Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
Transféré à - Groupe de techniciens	Groupe de techniciens auquel la session a été transférée. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.

Journal de messagerie	Une icône est affichée si un journal de chat est disponible. Cliquez sur l'icône pour afficher l'historique. Type de données : chaîne. Longueur des données : non spécifiée.

Rapport d'enquête de technicien (tout afficher)

Ce rapport présente le résultat d'enquêtes de technicien **individuelles** (évaluation de la session par un technicien) envoyées par des membres du service concerné durant la période sélectionnée.

Chaque ligne représente une enquête envoyée.

Source	Le nom du Groupe de techniciens auquel appartenait le technicien au moment de l'envoi de l'enquête.Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.  **Remarque:** Pour les enquêtes de technicien qui portent sur des périodes antérieures au 12 août 2014, la valeur `Techniciens` est renvoyée lorsqu'une enquête globale est affectée à tous les techniciens d'une organisation.
ID de session	Numéro d'identification unique, généré automatiquement.Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
Date	La date et l'heure d'envoi de l'enquête par le technicien. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
[**Nom**]	Le nom de cette colonne est calculé à partir du paramètre suivant : **Paramètres généraux** > **Champs personnalisés** > **Nom du champ Nom** . La valeur effective rapportée est saisie par un client ou technicien lors de la création d'une session. Par défaut, il s'agit du nom du client.Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
[**Colonnes de l'enquête**]	Ces colonnes variables affichent les réponses aux questions de l'enquête définies dans l'onglet Paramètres de la section Évaluation de session par le technicien. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Nom du technicien	Le nom du technicien, tel qu'il apparaît dans le champ **Nom** de l'onglet Organisation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
ID du technicien	Numéro d'identification unique, généré automatiquement.Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
E-mail du technicien	L'adresse e-mail du technicien, tel qu'il apparaît dans le champ **E-mail** de l'onglet Organisation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.

Rapport de sessions échouées (tout afficher)

Ce rapport affiche des données pour chaque session individuelle dont la connexion échoue pour les membres du service concerné durant la période sélectionnée.

Une session échouée est toute session initiée avec succès par le client, mais qui ne bascule jamais de l'état Connexion vers l'état En attente.



Remarque: Une session obtient l'état Connexion lorsque le client démarre le téléchargement de l'applet.

Heure de début	L'heure exacte à laquelle la session est passée en mode Connexion. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
ID de session	Numéro d'identification unique, généré automatiquement.Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
Type de session	La technologie appliquée côté client. Type de données : chaîne. Longueur des données : 100 caractères.
État	L'état final à la fermeture de la session. Type de données : chaîne. Longueur des données : 64 caractères.
[**Nom**]	Le nom de cette colonne est calculé à partir du paramètre suivant : **Paramètres généraux** > **Champs personnalisés** > **Nom du champ Nom** . La valeur effective rapportée est saisie par un client ou technicien lors de la création d'une session. Par défaut, il s'agit du nom du client.Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
[**Champs personnalisés**]	Les noms de ces colonnes sont calculés à partir du paramètre suivant : **Paramètres généraux** > **Champs personnalisés** > **Nom du champ Nom** Type de données : chaîne. Longueur des données : 64 caractères.
IP client	L'adresse IP du client.Type de données : chaîne.Type de données : chaîne.Longueur des données : 15 caractères.Longueur des données : 15 caractères.
Session privée	Pour les sessions privées, le nom du technicien ayant initié la session échouée. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Canal	Pour les sessions de canal, le nom du canal entrant. Type de données : chaîne. Longueur des données : 64 caractères.

Rapport de sessions échouées (récapitulatif)

Ce rapport affiche des données **cumulatives** pour chaque session individuelle dont la connexion échoue pour les membres du service concerné durant la période sélectionnée.

Une session échouée est toute session initiée avec succès par le client, mais qui ne bascule jamais de l'état Connexion vers l'état En attente.



Remarque: Une session obtient l'état Connexion lorsque le client démarre le téléchargement de l'applet.

Nombre de sessions échouées	Le nombre total de sessions dont la connexion à échouée pour les membres du service concerné durant la période sélectionnée. Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
Temps de connexion moyen	La durée moyenne en mode Connexion avant l'échec. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps de connexion total	La durée totale en mode Connexion avant l'échec. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.

Sessions échouées - étendu

Ce rapport affiche des données pour chaque session individuelle dont la connexion échoue pour les membres du service concerné durant la période sélectionnée.

Une session échouée est toute session initiée avec succès par le client, mais qui ne bascule jamais de l'état Connexion vers l'état En attente.



Remarque: Une session obtient l'état Connexion lorsque le client démarre le téléchargement de l'applet.

Heure de début	L'heure exacte à laquelle la session est passée en mode Connexion. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
ID de session	Numéro d'identification unique, généré automatiquement.Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
Type de session	La technologie appliquée côté client. Type de données : chaîne. Longueur des données : 100 caractères.
État	L'état final à la fermeture de la session. Type de données : chaîne. Longueur des données : 64 caractères.
[**Nom**]	Le nom de cette colonne est calculé à partir du paramètre suivant : **Paramètres généraux** > **Champs personnalisés** > **Nom du champ Nom** . La valeur effective rapportée est saisie par un client ou technicien lors de la création d'une session. Par défaut, il s'agit du nom du client.Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
[**Champs personnalisés**]	Les noms de ces colonnes sont calculés à partir du paramètre suivant : **Paramètres généraux** > **Champs personnalisés** > **Nom du champ Nom** Type de données : chaîne. Longueur des données : 64 caractères.
IP client	L'adresse IP du client.Type de données : chaîne.Type de données : chaîne.Longueur des données : 15 caractères.Longueur des données : 15 caractères.
Nom du technicien de session privée	Pour les sessions privées, le nom du technicien ayant initié la session échouée. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Canal	Pour les sessions de canal, le nom du canal entrant. Type de données : chaîne. Longueur des données : 64 caractères.
E-mail du technicien	L'adresse e-mail du technicien, tel qu'il apparaît dans le champ **E-mail** de l'onglet Organisation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
ID de groupe du technicien	Numéro d'identification unique, généré automatiquement, du groupe de techniciens auquel appartenait le technicien au moment de la création du rapport. Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
Groupe de techniciens	Le nom du groupe de techniciens auquel le technicien appartenait au moment de la création du rapport. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.

Rapport de session de technicien externe (tout afficher)

Ce rapport affiche des données pour chaque session **individuelle** menée par un membre du service concerné durant la période sélectionnée.

Chaque ligne représente une session unique.

Heure de début	L'heure exacte à laquelle la session est passée en mode Collaboration pour le technicien externe. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Heure de fin	L'heure exacte à laquelle la session est passée en état Fermé ou Délai expiré pour le technicien externe. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Heure de la dernière action	L'heure exacte de la dernière action effectuée par le technicien externe dans la console d'assistance. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Nom du technicien externe	Le nom du technicien externe. Pour les techniciens externes approuvés, le nom est enregistré dans le champ **Nom** de l'onglet **Organisation**. Pour les techniciens non approuvés, le nom est enregistré lors du processus d'invitation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
E-mail du technicien externe	L'adresse e-mail du technicien externe. Pour les techniciens externes approuvés, l'e-mail est enregistré dans le champ **E-mail** de l'onglet **Organisation**. Pour les techniciens non approuvés, l'e-mail est enregistré lors du processus d'invitation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Nom de l'invitant	Le nom du technicien qui a invité le technicien externe. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
ID de l'invitant	L'identifiant Rescue du technicien qui a invité le technicien externe. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
E-mail de l'invitant	L'adresse e-mail du technicien ayant invité le technicien externe. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
ID de session	Numéro d'identification unique, généré automatiquement.Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
Type de session	La technologie appliquée côté client. Type de données : chaîne. Longueur des données : 100 caractères. Voici les valeurs possibles : • Applet mobile • Calling Card • Instant Chat • Sans surveillance • Connexion sur réseau local • Applet
État	L'état au moment de la dernière action effectuée par le technicien externe concerné. Type de données : chaîne. Longueur des données : 64 caractères. Voici les valeurs possibles : • Interrompu : technicien supprimé ou désactivé

	• Fermé par le client actif • Fermé par le technicien • Fermé par le client en attente • Déconnecté • Redémarré • Expiration du délai
[**Nom**]	Le nom de cette colonne est calculé à partir du paramètre suivant : **Paramètres généraux** > **Champs personnalisés** > **Nom du champ Nom** . La valeur effective rapportée est saisie par un client ou technicien lors de la création d'une session. Par défaut, il s'agit du nom du client.Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
[**Champs personnalisés**]	Les noms de ces colonnes sont calculés à partir du paramètre suivant : **Paramètres généraux** > **Champs personnalisés** > **Nom du champ Nom** Type de données : chaîne. Longueur des données : 64 caractères.
ID de traçage	Champ personnalisé qui permet de lier les sessions Rescue à un système de gestion de la relation client, ou à d'autres systèmes à des fins administratives. Type de données : chaîne. Longueur des données : 256 caractères.
IP client	L'adresse IP du client. Type de données : chaîne. Longueur des données : 15 caractères.
ID du périphérique	L'ID du périphérique du client. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Outils d'incident utilisés	Cette colonne affiche les outils de la console d'assistance utilisés par le technicien externe pendant la session. Voir la fin du rapport pour la légende des abréviations utilisées. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
ID du canal	L'ID du canal utilisé pendant la session. Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
Nom du canal	Nom du canal utilisé pendant la session. Type de données : chaîne. Longueur des données : 64 caractères.
Temps d'attente	Du début de l'état En attente jusqu'au démarrage de la session (état Actif). Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Durée totale	La somme de Temps actif, Temps de mise en attente, Temps de transfert, Temps de redémarrage et Temps de reconnexion, à l'exclusion du temps de connexion et du temps d'attente. Différent de la Durée totale affichée dans la liste de sessions de la console d'assistance. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps actif	Durée totale de l'état Actif de la session du technicien externe. Le temps d'activité est évalué à partir de la réponse (état Actif) jusqu'à la fermeture (état Fermé), moins le Temps de mise en attente, le temps de transfert, le temps de redémarrage et le temps de reconnexion. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps de travail	Le temps de travail correspond à la durée d'utilisation effective de la console d'assistance. Il s'agit du temps passé à utiliser les fonctionnalités de la console d'assistance : (1) une session doit être sélectionnée, (2) avec une connexion active avec l'applet, (3) avec la console d'assistance au premier plan, et (4) le

	statut du technicien ne doit pas être Absent. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps de mise en attente	Durée en état de Mise en attente. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps de redémarrage	Durée en état Redémarrage de l'ordinateur du client. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps de reconnexion	Durée en état Reconnexion suite à un problème côté client. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Plate-forme	Le système d'exploitation du client. Type de données : chaîne. Longueur des données : 20 caractères.
Type de navigateur	Le type de navigateur utilisé par le client pour lancer la session Instant Chat. Type de données : chaîne.Longueur des données : non spécifiée.

Rapport de session de technicien externe (récapitulatif)

Ce rapport affiche des données **cumulatives** pour toutes les sessions menées par des membres du service concerné durant la période sélectionnée.

Nombre de sessions	Le nombre total de sessions traitées par le technicien externe. Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
Durée moyenne des sessions	La durée moyenne des sessions. Durée totale des sessions divisée par le nombre total de sessions. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Durée totale de session	La durée cumulée de l'ensemble des sessions. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps d'activité moyen	La durée moyenne en état Actif. Le temps d'activité est évalué à partir de la réponse (état Actif) jusqu'à la fermeture (état Fermé), moins le Temps de mise en attente, le temps de transfert, le temps de redémarrage et le temps de reconnexion. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps d'activité total	Pour l'ensemble des sessions, la durée totale en état Actif. Le temps d'activité est évalué à partir de la réponse (état Actif) jusqu'à la fermeture (état Fermé), moins le Temps de mise en attente, le temps de transfert, le temps de redémarrage et le temps de reconnexion. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps de travail moyen	Le temps de travail correspond à la durée d'utilisation effective de la console d'assistance. Il s'agit du temps passé à utiliser les fonctionnalités de la console d'assistance : (1) une session doit être sélectionnée, (2) avec une connexion active avec l'applet, (3) avec la console d'assistance au premier plan, et (4) le statut du technicien ne doit pas être Absent. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps de travail total	Durée totale d'utilisation de la console d'assistance pour l'ensemble des sessions. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.

Temps de mise en attente moyen	La durée moyenne en état Mise en attente. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps de mise en attente total	La durée totale en état Mise en attente. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps de redémarrage moyen	La durée moyenne en état Redémarrage. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps de redémarrage total	La durée totale en état Redémarrage. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps de reconnexion moyen	La durée moyenne en état Reconnexion. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Temps de reconnexion total	La durée totale en état Reconnexion. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Durée de session maximale	La durée de la session individuelle la plus longue. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.

Rapport de journal de messagerie de techniciens externes

Ce rapport récupère le journal de la messagerie et les notes de session de chaque session individuelle menée avec un technicien externe, sur la période sélectionnée.

Vous pouvez créer des rapports de journal de messagerie sur vos techniciens Rescue et sur les techniciens externes invités. Lorsque vous créez un rapport sur des techniciens externes, seules les sessions durant lesquelles le technicien externe était approuvé sont incluses. Lorsque vous créez un rapport sur vos techniciens Rescue, les sessions avec les techniciens externes non répertoriés sont également incluses.

Heure de début	L'heure exacte à laquelle la session est passée en mode Collaboration pour le technicien externe. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Heure de fin	L'heure exacte à laquelle la session est passée en état Fermé ou Délai expiré pour le technicien externe. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Durée totale	La somme de Temps actif, Temps de mise en attente, Temps de redémarrage et Temps de reconnexion, à l'exclusion du temps d'attente. Différent de la Durée totale affichée dans la liste de sessions de la console d'assistance. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
ID de session	Numéro d'identification unique, généré automatiquement.Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
[Nom]	Le nom de cette colonne est calculé à partir du paramètre suivant : **Paramètres généraux** > **Champs personnalisés** > **Nom du champ Nom** . La valeur effective rapportée est saisie par un client ou technicien lors de la création d'une session. Par défaut, il s'agit du nom du client.Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Nom du technicien externe	Le nom du technicien externe. Pour les techniciens externes approuvés, le nom est enregistré dans le champ **Nom** de l'onglet **Organisation**. Pour les

	techniciens non approuvés, le nom est enregistré lors du processus d'invitation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
E-mail du technicien externe	L'adresse e-mail du technicien externe. Pour les techniciens externes approuvés, l'e-mail est enregistré dans le champ **E-mail** de l'onglet **Organisation**. Pour les techniciens non approuvés, l'e-mail est enregistré lors du processus d'invitation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Nom de l'invitant	Le nom du technicien qui a invité le technicien externe. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
ID de l'invitant	L'identifiant Rescue du technicien qui a invité le technicien externe. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
E-mail de l'invitant	L'adresse e-mail du technicien ayant invité le technicien externe. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
Journal de la messagerie	Une icône est affichée lorsqu'un historique de messagerie est disponible. Cliquez sur l'icône pour afficher l'historique. Type de données : chaîne. Longueur des données : 2048 caractères.

Rapport de redémarrage/reconnexion

Ce rapport affiche des données pour chaque événement de reconnexion ou redémarrage **individuel** survenu durant une session menée par un membre du service concerné durant la période sélectionnée.

Chaque ligne représente un événement de reconnexion/redémarrage individuel.

ID de session	Numéro d'identification unique, généré automatiquement.Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
[**Champs personnalisés**]	Les noms de ces colonnes sont calculés à partir du paramètre suivant : **Paramètres généraux** > **Champs personnalisés** > **Nom du champ Nom** Type de données : chaîne. Longueur des données : 64 caractères.
Nom du technicien	Le nom du technicien, tel qu'il apparaît dans le champ **Nom** de l'onglet Organisation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
ID du technicien	Numéro d'identification unique, généré automatiquement.Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
E-mail du technicien	L'adresse e-mail du technicien. Pour les techniciens approuvés, l'e-mail est enregistré dans le champ **E-mail** de l'onglet **Organisation**. Pour les techniciens non approuvés, l'e-mail est enregistré lors du processus d'invitation. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.
ID du canal	L'ID du canal utilisé pendant la session. Type de données : entier. Longueur des données : non spécifiée.
Nom du canal	Nom du canal utilisé pendant la session. Type de données : chaîne. Longueur des données : 64 caractères.
Groupe de techniciens	Le nom du groupe de techniciens auquel le technicien appartenait au moment de la session. Type de données : chaîne. Longueur des données : 128 caractères.

Heure de début	L'heure exacte à laquelle la session est passée en mode Actif. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Heure de fin	L'heure exacte à laquelle la session est passée en état Fermé ou Délai expiré. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Heure de la dernière action	L'heure exacte de l'action ayant mis fin à l'état « en action » du technicien. Un technicien est en action s'il est dans une session et que la console d'assistance et l'applet ont une connexion fonctionnelle (sockets connectées entre elles). Les conditions suivantes mettent fin à l'état « en action » d'un technicien : • L'état du technicien passe à « Absent ». • Le technicien perd la connexion au client. • L'onglet de session n'est plus sélectionné, ou la CA passe en arrière-plan sans que la fenêtre de session ait été détachée. • La fenêtre détachée de la session devient inactive alors que l'onglet de session n'est plus sélectionné, ou la CA est en arrière-plan. • Le technicien ou l'administrateur transfère la session, la met en attente ou y met fin. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Type d'événement	Type d'événement ayant déclenché l'entrée du rapport. Type de données : chaîne. Longueur des données : non spécifiée. Voici les valeurs possibles : • Redémarrage • Reconnexion
Heure de début de redémarrage/reconnexion	L'heure exacte à laquelle la session est passée en état Redémarrage/Reconnexion. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.
Heure de fin de reconnexion/redémarrage	L'heure exacte à laquelle la session est passée dans l'état suivant Redémarrage/Reconnexion. Type de données : DateTime. Longueur des données : non spécifiée.

Intégration et API

Voir également le *Guide de personnalisation et d'intégration* (en anglais ou japonais).

Pour de la documentation sur l'API, voir le *Guide de l'API LogMeIn Rescue* (en anglais).

Configuration de l'authentification par connexion unique

Grâce à la connexion unique, les techniciens d'assistance peuvent se connecter à LogMeIn Rescue de manière sécurisée à partir d'autres applications.

Dans le secteur de l'informatique professionnelle, de nombreuses sociétés utilisent divers systèmes hétérogènes qui requièrent tous une authentification distincte. Ceci se révèle être un défi pour les administrateurs et les clients finaux. La fonctionnalité de connexion unique (single sign-on ou SSO) de LogMeIn Rescue vous aide à gérer ce problème.

Fonctionnement

La fonction SSO utilise une technologie d'API.

1. Le script hébergé par l'entreprise envoie une requête HTTP vers le service de connexion SSO.
2. Le service de connexion unique (SSO) évalue le résultat de la connexion et récupère l'URL de connexion ou le message d'erreur en cas d'échec.
3. Le script hébergé par l'entreprise évalue ensuite la valeur renvoyée.
4. En cas de succès, le script hébergé par l'entreprise redirige l'utilisateur vers l'URL fournie, ou en cas d'échec, le système de gestion des erreurs est lancé.

La requête HTTP est une simple chaîne d'URL formatée, qui contient l'URL de SSO, l'ID de SSO, CompanyID et le mot de passe SSO.

URL de connexion unique (SSO URL)	Pour se connecter à la Console d'assistance web : https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetLoginTicket.aspx Pour se connecter à la Console d'assistance : https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetDTCLoginTicket.aspx
SSOID (ID de connexion unique)	L'ID défini dans la boîte de dialogue **ID de connexion unique** de l'onglet **Organisation** du centre d'administration lorsque vous ajoutez ou modifiez des membres de l'organisation.
CompanyID	Voir le code exemple dans l'onglet **Paramètres généraux** du centre d'administration.
Mot de passe (connexion unique)	Le mot de passe SSO défini dans l'onglet **Paramètres généraux**.

Exemple d'URL formatée :

Pour se connecter à la Console d'assistance web :

```
https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetLoginTicket.aspx?
ssoid=123456&Password=secretPassword&CompanyID=654321
```

Pour se connecter à la Console d'assistance :

• x86 DTC :

```
 https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetDTCLoginTicket.aspx?
ssoid=123456&Password=secretPassword&CompanyID=654321
```

• x64 DTC :

```
https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetDTCLoginTicket.aspx?
ssoid=123456&Password=secretPassword&CompanyID=654321&arch=64
```

Quand vous effectuez cette requête, les paramètres **SSOID**, **CompanyID** et **Password** sont envoyés au service SSO Rescue qui retourne une chaîne. Une authentification réussie retourne une chaîne similaire à :

Dans le cas de la Console d'assistance web :

```
OK: https://secure.logmeinrescue.com/SSO/Login.aspx?
Ticket=6ab9a0f6-d3ce-4f498-8ea7-b9a76a67a0c8
```

Dans le cas de la Console d'assistance :

• x86 DTC :

```
https://secure.logmeinrescue.com/TechConsole/DesktopApp/DownloadSSO.aspx?
companyid=654321&ticket=4c6f1815-1e0c-43ab-8117-d79b8f523824
```

• x64 DTC :

```
https://secure.logmeinrescue.com/TechConsole/DesktopApp/DownloadSSO.aspx?
companyid=654321&ticket=4c6f1815-1e0c-43ab-8117-d79b8f523824&arch=64
```

Une authentification infructueuse retourne une chaîne similaire à :

```
ERREUR : INVALIDSSOID
```

Vous pouvez ensuite traiter cette chaîne, le processus d'erreurs, et les traiter en conséquence. Dans un scénario type, vous devez utiliser la condition IF afin de traiter la chaîne retournée et vérifier la présence de OK: dans les trois premiers caractères. Si elles sont présentes, vous devez alors prendre l'URL (la dernière partie de la chaîne que vous avez traitée) et soit la présenter à l'utilisateur soit les rediriger automatiquement.

Connexion unique : considérations

Étant donné que la connexion unique requiert un ID utilisateur authentifié, l'étape logique est d'utiliser les identifiants Windows. La plupart des langages de programmation vous permettent de faire cela avec des variables côté serveur. L'obligation principale est que la connexion au serveur doit être authentifiée (et non anonyme). Il s'agit d'un procédé d'intégration via Internet Explorer qui envoie automatiquement les identifiants vers le serveur de l'Intranet, dès lors que les accès anonymes ne sont pas autorisés. La meilleure approche consiste à envoyer l'ID de l'utilisateur authentifié depuis le serveur web de votre Intranet vers le service de connexion unique en tant que SSOID (ID de connexion unique).

Envoi de données de session vers une URL (Post-to-URL)

À propos de Post-to-URL

La fonction Post to URL est utilisée avec les API d'intégration de systèmes de gestion de la relation client (en particulier `requestPINCode`) pour fournir un ensemble complet d'outils d'intégration pour de tels systèmes ou d'autres applications.

Post to URL permet d'héberger votre propre script serveur afin de traiter les données de session Rescue comme vous le souhaitez. Quelques exemples d'utilisation comprennent l'importation de bases de données et la notification par email.

Fonctionnement

- Le technicien Rescue lance une session d'assistance
- Au début et/ou à la fin d'une session, les données de session sont transférées par HTTP Post ou XML vers l'URL spécifiée.
- Votre script traite les données tel que spécifié dans votre code.

Variables de Post-to-URL

Voici les variables qui sont envoyées via la fonction Post to URL.

`[...]` est à remplacer par la valeur réelle. Cette méthode effectue une requête XML vers votre URL. Vous pourriez traiter ceci via un analyseur XML.

Données de session Rescue	Description
`<idsession>[...]</idsession>`	ID de session Rescue
`<techid>[...]</techid>`	ID du technicien
`<techssoid>[...]</techssoid>`	ID de connexion unique de technicien (spécifié dans l'onglet Organisation du centre d'administration)
`<techname>[...]</techname>`	Nom du technicien (spécifié dans l'onglet Organisation)
`<techemail>[...]</techemail>`	Email du technicien (spécifié dans l'onglet Organisation)
`<techdescr>[...]</techdescr>`	Description du technicien (spécifié dans l'onglet Organisation)
`<cfield0>[...]</cfield0>`	Valeur retournée pour le champ Nom (spécifié dans l'onglet Paramètres généraux du centre d'administration)
`<cfield1>[...]</cfield1>`	Valeur retournée pour le champ personnalisé 1 (spécifié dans l'onglet Paramètres généraux)
`<cfield2>[...]</cfield2>`	Valeur retournée pour le champ personnalisé 2 (spécifié dans l'onglet Paramètres généraux)
`<cfield3>[...]</cfield3>`	Valeur retournée pour le champ personnalisé 3 (spécifié dans l'onglet Paramètres généraux)
`<cfield4>[...]</cfield4>`	Valeur retournée pour le champ personnalisé 4 (spécifié dans l'onglet Paramètres généraux)
`<cfield5>[...]</cfield5>`	Valeur retournée pour le champ personnalisé 5 (spécifié dans l'onglet Paramètres généraux)
`<tracking0>[...]</tracking0>`	Valeur renvoyée pour le champ de suivi (généralement utilisé pour lier les sessions Rescue à un système de gestion de la relation client)

Données de session Rescue	Description
<chatlog>[...]</chatlog>	Historique de tous les chats menés depuis le « post » précédent
<notes>[...]</notes>	Notes enregistrées par le technicien
<waitingtime>[...]</waitingtime>	Du début de l'état En attente jusqu'au démarrage de la session (état Actif), en secondes.
<pickuptime>[...]</pickuptime>	L'heure exacte à laquelle la session est passée en mode Actif (UTC).
<closingtime>[...]</closingtime>	L'heure exacte à laquelle la session est passée en état Fermé ou Délai expiré (UTC).
<worktime>[...]</worktime>	Durée d'utilisation effective de la console d'assistance pendant la session (jusqu'à la commande post), en secondes.
<lastactiontime>[...]</lastactiontime>	L'heure exacte de la dernière action effectuée par le technicien dans la console d'assistance (UTC).
<transmitted>[...]</transmitted>	Quantité de données transmises durant la session (jusqu'à la commande post), en octets.
<platform>[...]</platform>	La plate-forme de l'appareil du client
<tsurvey0>[...]</tsurvey0>	Valeur retournée pour la question 1 de l'enquête de technicien (spécifié dans l'onglet Paramètres généraux)
<tsurvey1>[...]</tsurvey1>	Valeur retournée pour la question 2 de l'enquête de technicien
<tsurvey2>[...]</tsurvey2>	Valeur retournée pour la question 3 de l'enquête de technicien
<tsurvey3>[...]</tsurvey3>	Valeur retournée pour la question 4 de l'enquête de technicien
<tsurvey4>[...]</tsurvey4>	Valeur retournée pour la question 5 de l'enquête de technicien
<tsurvey5>[...]</tsurvey5>	Valeur retournée pour la question 6 de l'enquête de technicien
<tsurvey6>[...]</tsurvey6>	Valeur retournée pour la question 7 de l'enquête de technicien
<tsurvey7>[...]</tsurvey7>	Valeur retournée pour la question 8 de l'enquête de technicien
<tsurvey8>[...]</tsurvey8>	Valeur retournée pour la question 9 de l'enquête de technicien
<tsurvey9>[...]</tsurvey9>	Valeur retournée pour la question 10 de l'enquête de technicien

Utilisation de HTTP Post

Cette méthode envoie l'URL accompagnée des variables POST. Équivaut à envoyer un formulaire HTML. Les variables utilisent la même nomenclature que pour le format XML.

```
https://example.com/script.aspx]?SessionID=[...]&TechID=[...]&TechSSOID=[...]
&TechDescr=[...]&CField0=[...]&CField1=[...]&CField2=[...]&CField3=[...]&CField4=[...]
&CField5=[...]&Tracking0=[...]&ChatLog=[...]&Notes=[...]&WaitingTime=[...]
&PickupTime=[...]&ClosingTime=[...]&WorkTime=[...]&LastActionTime=[...]&Transmitted=[...]
&TSurvey0=[...]&TSurvey1=[...]&TSurvey2=[...]&TSurvey3=[...]&TSurvey4=[...]&TSurvey5=[...]
&TSurvey6=[...]&TSurvey7=[...]&TSurvey8=[...]&TSurvey9=[...]
```



Remarque: L'option HTTP POST utilise des données POST réelles. L'utilisation de la méthode GET ne fonctionnera pas correctement.

Envoi de données de session vers une URL

Cette fonctionnalité vous permet d'envoyer les données de session Rescue de vos techniciens vers votre propre script serveur.

L'utilisation de cette fonctionnalité requiert une bonne connaissance du développement Web, notamment des formulaires Web et du traitement XML. Cette option requiert que vous codiez et hébergiez la page cible/URL vers laquelle les données Rescue sont envoyées.



Remarque: LogMeIn ne prend pas en charge le déboguage de code.

1. Dans l'organigramme, sélectionnez le **groupe de techniciens** concerné.
2. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
3. Sous **Exportation des données de session**, entrez l'URL vers laquelle vous souhaitez publier les détails de session. Vous pouvez publier des données dans les cas suivants :

   • une session est démarrée
   • une session est fermée
   • une session est suspendue (mise en attente ou transférée vers un technicien)
   • la console d'assistance est actualisée ou fermée

   Remarque: Avec https et Firefox 3, le certificat sur le serveur doit être valable, ou ajouté en tant qu'exception au gestionnaire de certificats de Firefox 3 (Outils > Options > Avancé > Chiffrement > Afficher les certificats > Serveurs > Ajouter une exception).

   - Entrez une URL accessible par les techniciens. Par exemple : `http://serveurweb/chemin`
   - Pour l'authentification, utilisez le format suivant : `http://[nomutilisateur]:[motdepasse]@serveurweb/chemin`
4. Selon vos besoins, ajoutez les détails de session sous forme de **paramètres de formulaires HTML** ou de **données XML**.
5. Par défaut, l'historique complet du chat est publié. Pour contrôler la manière dont les données de chat sont publiées, vous disposez des options suivantes :

   - Sélectionnez **Ne pas consigner le texte des chats envoyés vers une URL** pour ne publier que les messages système. Toutes les conversations entre le technicien et le client sont exclues.
   - Sélectionnez **Ne pas consigner le texte des chats dans le centre de données Rescue** pour assurer que seuls les messages système sont transmis au centre de données Rescue lorsque une session est transférée ou placée en attente, ou lorsque le navigateur utilisé pour afficher la

console d'assistance est actualisé ou fermé pendant une session. Seuls les messages systèmes seront publiés à la fin de la session.

6. Enregistrez vos modifications.
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour appliquer les paramètres au groupe de techniciens actuel
   - Cliquez sur **Enregistrer les modifications des sous-groupes** pour appliquer les réglages au groupe de techniciens actuel et à tous ses sous-groupes
   - Cliquez sur **Enregistrer les paramètres pour tous les groupes** pour appliquer les mêmes paramètres à tous les groupes de techniciens de votre organisation

Intégrer Rescue avec d'autres systèmes de gestion

Les services d'intégration de LogMeIn Rescue vous permettent d'accéder aux données de votre session d'assistance à distance grâce à une série de services web standard.

Ces options de service peuvent être appelées via SOAP, ainsi que par les méthodes HTTP GET et POST, ce qui facilite leur intégration dans vos systèmes et applications externes. L'authentification de la connexion, la création d'une session distante et la récupération des données de session ne sont que des exemples des appels API disponibles.

En savoir plus sur les intégrations de solutions de CRM disponibles, dont Salesforce, zendesk, ServiceNow, BMC Remedy, ConnectWise PSA, Autotask, Freshdesk et plus encore :

• *Site web d'intégration*
• *Guide d'intégration*

Déclaration concernant l'assistance

L'intégration avec une plate-forme par le biais d'une API implique du développement. Il incombe à chaque client de planifier et d'effectuer le développement pour la mise en œuvre de l'intégration souhaitée.

L'équipe d'assistance LogMeIn peut vous aider sur les points suivants :

• Assistance d'ordre général, présentation d'ensemble et documentation
• Dépannage une fois la solution d'intégration mise en œuvre

L'équipe d'assistance de LogMeIn n'est *pas* en mesure de vous aider sur des questions de détail :

• Assistance détaillée lors du développement
• Écriture de code pour le client
• Déboguage de code pour le client

Chaque client est responsable de l'assemblage, la vérification et le déboguage de son propre code.

Référence de l'API

Pour une documentation de l'API ainsi que d'autres informations d'intégration et de personnalisation, reportez-vous au *Guide de l'API LogMeIn Rescue* (en anglais).

Mentions légales

PUBLIÉ PAR

LogMeIn, Inc.
320 Summer Street Suite 100
Boston, MA 02210

L'index

T



V